

Marjo Jaakkola & Kerttu Lantto

**KEHITYSVAMMA-ALAN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKAAN ASE-
MAN, SEKÄ ASIAKASLÄHTÖISEN TYÖOTTEEN VAHVISTUMISESTA KOULU-
TUKSEN JOHDOSTA**

Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli- hanke

KEHITYSVAMMA-ALAN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKAAN ASE- MAN, SEKÄ ASIAKASLÄHTÖISEN TYÖOTTEEN VAHVISTUMISESTA KOULU- TUKSEN JOHDOSTA

Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli- hanke

Marjo Jaakkola & Kerttu Lantto
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijät: Marjo Jaakkola & Kerttu Lantto

Opinnäytetyön nimi: Kehitysvamma-alan työntekijöiden kokemuksia asiakkaan aseman, sekä asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta koulutuksen johdosta

Työn ohjaaja: Pirjo Ylikauma & Harriet Tervonen

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2016

Sivumäärä: 52 + 9

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvailla Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli - hankkeen koulutukseen osallistuneiden kehitysvamma-alan työntekijöiden kokemuksia asiakkaan aseman vahvistumisesta ja asiakaslähtöisen työotteen kehittymisestä koulutuksen johdosta. Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimi Kehitysvammaisten palvelusäätiö. He toteuttivat Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli – hankkeen, jonka aikana kaksitoista osainen työntekijäkoulutus järjestettiin.

Tietoperustamme käsittää kaksi pääotsikkoa; kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistuminen sekä asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen. Tietoperusta sisältää teoretietoa osallisuuden kehittymisestä, asiakkaan kuulemisesta ja voimaantumisen, kehitysvamma-alan työntekijöiden toimenkuvasta sekä asiakaslähtöisestä työotteesta.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössämme olemme käyttäneet case- eli tapaustutkimusta. Aineiston keruu tapahtui kyselynä, Webropol-sovelluksen avulla. Aineisto analysoitiin teemoittelua sekä suoria jakaumia käyttäen.

Tutkimustulokset osoittivat koulutuksen vahvistaneen työntekijöiden valmiuksiaan asiakkaan aseman edistämiseksi. Asiakaslähtöisen työotteen ei taas koettu vahvistuneen koulutuksen aikana, kuin moniammatillisen yhteistyön osalta.

Opinnäytetyötämme ja sen materiaalia voivat hyödyntää työelämän edustajat vastaavien koulutuskokonaisuuksien toteuttamisessa. Opinnäytetyössämme tutkimme työntekijöiden kokemuksia koulutuksesta ja jatkotutkimusaihe voisi liittyä siihen, minkälaisia muutoksia on mahdollisesti tapahtunut työyhteisöissä ja miten asiakkaat ovat ne kokeneet.

Asiasanat: kehitysvammaisuus, asiakaslähtöisyys, osallisuus, itsemääräämisoikeus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Social Services

Authors: Marjo Jaakkola & Kerttu Lantto

Title of thesis: The experiences of intellectual disability professionals about the development in clients' position and customer oriented approach in consequence of training.

Supervisors: Pirjo Ylikauma & Harriet Tervonen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2016

Number of pages: 52 + 9

The purpose of this thesis is to describe the experiences of intellectual disability professionals about the development in clients' position and customer oriented approach in consequence of training. The training is part of a project called Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli (ATAK). The principal of this thesis is The Service Foundation for People with an Intellectual Disability. The Service Foundation executed the ATAK –project, which contained twelve individual training days.

Theory includes two main headlines; the development in clients' position when person has intellectual disability and the development of customer oriented approach. Under these headlines we have collected theory knowledge about the development of involving, hearing of the client, the empowerment, customer oriented approach and job description of the intellectual disability professionals.

We used case study as the research method in this thesis. The collection of the material happened as an internet inquiry. We used the Webropol- application to do it. The analyzation of the material happened categorizing the material by the theme and examining the frequency distributions.

The outcome of our thesis is that the training did develop employers' readiness improving clients' position. The results show that in customer oriented approach the only development seemed to happen in collaboration between the professionals.

This thesis and its material can be used for the future projects similar to ATAK-project. In this thesis we studied the experiences of intellectual disability professionals about training. Further studies could deal with clients experiences of the ATAK –project and how it has shown in practice.

Keywords: Intellectual Disability, customer oriented approach, involvement, self-determination

SISÄLLYS

SISÄLLYS	2
1 JOHDANTO	3
2 KEHITYSVAMMAISEN HENKILÖN ASEMAN VAHVISTUMINEN	5
2.1 Kehitysvammaisuuden määrittely	5
2.2 Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden kehittyminen.....	7
2.3 Asiakkaan kuuleminen ja voimaantuminen.....	11
3 KEHITYSVAMMA-ALAN ASIAKASLÄHTÖISEN TYÖOTTEEN VAHVISTUMINEN	12
3.1 Kehitysvamma-alan työntekijöiden toimenkuva	12
3.2 Asiakaslähtöinen työote.....	14
4 AKTIIVISEN TUEN ALUEELLINEN KEHITTÄMISMALLI- HANKE	18
4.1 Koulutuksen tavoitteet	18
4.2 Koulutuksen sisältö.....	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tehtävät ja tavoitteet.....	21
5.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat.....	23
5.3 Tutkimusmenetelmä	24
5.4 Aineiston keruu ja kohderyhmä	27
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	28
5.6 Aineiston analyysi.....	29
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
6.1 Taustatiedot.....	31
6.2 Itsemääräämisoikeus.....	33
6.3 Osallisuus.....	36
6.4 Voimaantuminen.....	37
6.5 Kehitysvammaisen ikääntyminen	38
6.6 Dialogisuus.....	38
6.7 Yksilökeskeinen aktiivinen tuki	39
6.8 Moniammatillinen yhteistyö.....	41
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
8 POHDINTA	46
LÄHDELUETTELO	50
LIITTEET	53

1 JOHDANTO

Kehitysvammaisten henkilöiden asemaan ja osallisuuteen yhteyskunnassa kiinnitetään koko ajan enemmän huomiota. Suunnannäyttäjänä toimii YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Se velvoittaa sopimuksen hyväksyneet valtiot noudattamaan seuraavia kohtia kehitysvammaisten ihmisten täysivaltaisen elämän saavuttamiseksi. Päätaavoitteina on edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet. Lisäksi on edistettävä vammaisten henkilöiden synnynnäisen arvon kunnioittamista. (Suomen YK-liitto 2012, 19. Viitattu 14.12.2015.) Yleissopimuksen yleiset periaatteet ovat yksilöllisen itsemääräämisoikeuden ja riippumattomuuden kunnioittaminen, yhdenvertaisuus, täysimääräinen ja tehokas osallistuminen sekä osallisuus yhteiskuntaan. Lisäksi sopimukseen kuuluu erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten monimuotoisuutta ja ihmiskuntaa. (Suomen YK-liitto 2012, 21-22. Viitattu 14.12.2015.) Suomi on allekirjoittanut yleissopimuksen maaliskuussa 2007 (Suomen YK-liitto 2012, 4. Viitattu 14.12.2015). Sopimuksen ratifiointi eli hyväksyminen astui voimaan kun kehitysvammalakiin tehtiin tarvittavat muutokset 10.6.2016 (Vernerinet 2016, viitattu 28.7.2016).

Opinnäytetyömme tilaajana toimii Kehitysvammaisten Palvelusäätiö. Palvelusäätiö on järjestänyt koulutuksen, joka on nimeltään Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli -hanke. Koulutus on alkanut syksyllä 2014. Hanke on ensimmäinen Kehitysvammaisten palvelusäätiön järjestämä koulutuskokonaisuus, joka yhdistää niin päivä- kuin asumispalveluidenkin toimijat. Lisäksi siihen osallistuu muita kehitysvamma-alan paikallisia toimijoita, kuten yhdistyksiä, järjestöjä, kuntia ja oppilaitostenedustajia. Hankkeen toteutus tapahtuu Pohjois-Pohjanmaan piirissä ja se päättyy vuonna 2016. Hankkeen tavoitteena on koulutuksen avulla vahvistaa kehitysvammaisten henkilöiden asemaa ja valtaa oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Tarkoituksena on myös lisätä kehitysvammaisten ihmisten osallistumista oman lähiympäristönsä ja yhteiskunnan toimintaan.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvailla koulutukseen osallistuneiden kehitysvamma-alan työntekijöiden kokemuksia asiakkaan aseman vahvistumisesta ja asiakaslähtöisen työotteen kehittymisestä koulutuksen johdosta. Toteutamme opinnäytetyömme Case- eli tapaustutkimuksena ja aineistonkeruu tapahtuu kyselylomakkeen avulla.

Kiinnostuksemme aihetta kohtaan syntyi halusta selvittää kehitysvammaisten ihmisten osallisuuden toteutumista yhteiskunnassa. Haluamme selvittää, miten kehitysvamma-alan henkilöstö kokee asiakaskuntansa aseman, yksilöllisyyden huomioimisen ja elämänlaadun kehittymisen, sekä onko heidän kykynsä asiakkaan tukemiseksi vahvistunut koulutuksen johdosta. Haluamme selvittää, miten heidän osaamisensa vastaa uudistuneeseen lainsäädäntöön.

2 KEHITYSVAMMAISEN HENKILÖN ASEMAN VAHVISTUMINEN

Tietoperustamme alkaa kehitysvammaisuuden määrittelyllä. Käymme ensin läpi käsitteet kehitysvammaisuudesta ja kehitysvammaisen henkilön ikääntymisen mukana tuomista muutoksista. Seuraavissa kappaleissa keskitymme selvittämään kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden kehittymistä, sekä asiakkaan kuulemistä ja voimaantumista.

2.1 Kehitysvammaisuuden määrittely

Kehitysvammaisuutta voidaan määritellä eri näkökulmista. Määritelmien avulla huomioidaan henkilön mahdollisia erityistarpeita sekä pystytään tarjoamaan hänelle tarpeellisia palveluja ja yhteiskunnan tukitoimia. Jokainen ihminen tulee nähdä ennen kaikkea yksilönä eikä pelkästään määritelmien kautta. Määritelmillä on oma osansa asiakkaan oikeuksien toteutumisessa, mutta asiakaslähtöinen ja vuorovaikutuksellinen työskentely mahdollistavat parhaiten asiakkaan osallisuuden toteutumisen. (Malm ym. 2005, 12.)

Suomessa on käytetty 1990-luvulta lähtien amerikkalaista The American Association on Intellectual and developmental Disabilities -määritelmää kehitysvammaisuudesta (entinen The American Association on Mental Retardation). Tämän AAIDD-mallin mukaan älyllinen kehitysvammaisuus tarkoittaa huomattavia rajoituksia henkilön älyllisessä sekä adaptiivisessa eli sopeutuvassa toimintakyvyssä. (HE 108/2014.) Adaptiivisen toimintakyvyn rajoitukset näkyvät elämän eri osa-alueella. Näihin kuuluvat kommunikaatio, sosiaaliset taidot, kotona asuminen, itsestä huolehtiminen, vapaa-aika, työ, oppimiskyky, yhteisössä toimiminen, itsehallinta sekä terveys ja turvallisuus. (Kaski (toim.), Manninen & Pihko 2012, 16.)

WHO:n tautiluokitus ICD-10 määrittelee älyllisen kehitysvammaisuuden tilaksi, jossa henkinen suorituskyky ei ole täydellisesti kehittynyt tai se on estynyt. Älyllisessä kehitysvammaisuudessa kognitiiviset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset taidot kehittyvät puutteellisesti kasvuiässä. (Kaski (toim.), ym. 2012, 16.) Kehitysvammaisuus jaetaan ICD-10-luokituksen mukaan neljään eri ryhmään, joita ovat lievä, keskivaikea, vaikea ja syvä kehitysvammaisuus. Suomessa kehitysvammaisuuden diagnosointi perustuu ICD-10-tautiluokitukseen. Diagnoosin johdosta henkilö voi saada erilaisia palveluja ja etuuksia elämänlaatunsa parantamiseksi. Diagnoosointi ei ole kuitenkaan välttämätöntä, sillä palveluiden tarve kartoitetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Vernerinet 2014, viitattu 21.2.2016.)

WHO:n ICF-luokitus on uudistus edellä mainittuun ICD-10-tautiluokitukseen. Tässä mallissa korostuvat yksilön toimintakykyyn liittyvät tekijät, sekä ympäristön vaikuttavuus otetaan huomioon. ICF-luokituksen avulla selvitetään, kuinka yksilö selviytyy erilaisista tilanteista ja käytännön toimista. (Malm ym. 2005, 10-11.)

Michael Oliverin edustama tulkintatapa vammaisuuden määrittelemisessä sosiaalisen mallin avulla on vaihtoehto WHO:n näkemykselle. Oliverin tulkintatapa on kansainvälisessä vammaiskeskustelussa tunnettu ja merkittävä. Tulkintatapa on merkittävä, koska se asettaa vastakkain vammaisuuden yksilöllisen ja yhteisöllisen määrytymisen. Oliverin ajatus vammaisuudesta ei käsitä vammaisuutta henkilökohtaisena rajoitteena, vaan yhteiskunnan luomana sosiaalisena ongelmana. Hänen tulkintansa ei kiellä vammaisuuden toimintarajoitteiden aiheuttamia haasteita. Oliver kuitenkin huomauttaa yhteiskunnan vastuusta luoda oikeanlaisia palveluita rajoitteiden vähentämiseksi. (Suikkanen 1999, 77-78.) Tämän mallin mukaan yhteiskunnan tehtävänä on mahdollistaa omilla muutoksillaan kehitysvammaisen ihmisen sopeutuminen. Poliittisen toiminnan tulee olla tukemassa vähemmistöryhmien ongelmien ratkomista ympäristöä muuttamalla. Lähtökohtana ei ole yksilön muuttaminen. (Malm ym. 2005, 11.)

Ikääntyneiden henkilöiden määrä kasvaa jatkuvasti ja tämä pätee myös ikääntyneiden kehitysvammaisiin henkilöiden määrän kasvuun. Palvelutarpeet muuttuvat ikääntymisen myötä, vaikka toimintakykyä olisikin. Tärkeää on ylläpitää heidän fyysistä terveyttään sekä ehkäistä muuttuvaan toimintakykyyn sopeutumisessa syntyvää kuormitusta. Suomessa ei olla vielä kovinkaan edistyneitä ikääntyneiden kehitysvammaisten palveluiden ja niiden kehittämisen saralla. Tarkkaa käsitystä ikääntymisen tuomista muutoksista ja uusista haasteista kehitysvammaisen henkilön hoito- ja ohjaustyössä ei myöskään ole. Ajankohtaista onkin pyrkiä selvittämään, minkälaisia palveluita ikääntyvät kehitysvammaiset henkilöt tulevat tarvitsemaan (Vernerinet 2016, ikääntyminen Suomessa, viitattu 20.9.2016.) Kehitysvammaisuus itsessään ei suoranaisesti tarkoita nopeaa vanhenemista. Kehitysvammaisuuteen liittyvät liitännäissairaudet sekä passiivinen elämäntyyli voivat kuitenkin vaikuttaa niin vanhenemiseen kuin elinaikaankin. (Numminen, Vesala, Ainali & Järveläinen 2005, 7.) Kehitysvammaisen henkilön vanhetessa sosiaalisen eristytymisen riski on suuri, ja se on otettava huomioon tuki- ja palvelusuunnittelussa (Näslindh-Ylispangar 2012, 93).

2.2 Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden kehittyminen

Kehitysvammahuolto ammatillistui Suomessa toisen maailmansodan jälkeen. Laitoskeskeinen ajattelu johti kehitysvammapalveluiden suunnittelua 1960-luvun lopulle. Laitosrakentamisen perusteena oli kehitysvammaisten suojeleminen ja heidän hoidon tarpeensa. Käsityksenä oli, että kehitysvammaiset ihmiset eivät voi elää yhteiskunnassa muiden ihmisten kanssa normaalia elämää. Tähän aikaan haluttiin suojella niin kehitysvammaisia yhteiskunnalta kuin yhteiskuntaakin kehitysvammaisilta. Keskustelu laitoshoidon purkamisesta alkoi 1970-luvun lopulla. Purkamisen tarkoituksena oli ajaa kehitysvammaisten oikeuksia normaaliin elämään. Vähitellen kehitysvammaisille alettiin järjestämään palveluita, jotka auttoivat yhteiskuntaan integroitumisessa. (Kaukola 1997, 15.)

Kehitysvammaiset ihmiset on ennen luokiteltu homogeeniseksi ryhmäksi, mikä on vaikuttanut siihen, että heille suunnitelluissa palveluissa ei ole otettu huomioon yksilöllisiä tarpeita. Kehitysvammapalvelut tukeutuivat palvelumalleihin, joissa yksilöllä ei ole ollut valinnan mahdollisuutta. Nykyisin palvelut suunnitellaan yhdessä vammaisen asiakkaan, ammattihenkilöiden sekä läheisverkoston kanssa hänen tarpeilleen sopiviksi. (Kaukola 1997, 18.)

Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi on tehty muutoksia kehitysvammalakiin. Näiden muutosten avulla Suomen lainsäädäntö yltää YK:n vammaissopimuksen tasolle ja se on pystynyt ratifioimaan YK:n vammaissopimuksen. (Vernerinet 2016. Kehitysvammalain muutokset. Viitattu 28.7.2016.) Muutokset koskevat itsemääräämisoikeuden vahvistamista, tukemista itsenäiseen toimintaan ja rajoitustoimenpiteiden vähentämistä. Lakiin on kirjattu uudet käytännöt ja menettelytavat rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Näihin kuuluvat kirjaaminen, jälkiselvitys sekä selvitys- ja tiedoksiantovelvollisuus. Virka- ja vahingonkorvausvastuu kysymyksiä kuin myös tehostettua viranomaisvalvontaa on selvennetty uudessa laissa. Muutoksia on tehty myös tahdosta riippumattomaan erityishuollon säännöksiin. (STM.FI Kuntainfo 2016. Viitattu 28.7.2016.)

Käytännössä työntekijöiden toimintatavat ja heidän tarjoamansa tuki vaikuttaa siihen, miten kehitysvammaisten henkilöiden arjessa tapahtuva itsemääräämisoikeus pääsee toteutumaan. Tärkeimpiä periaatteita on mahdollisimman laajan itsemääräämisoikeuden saavuttaminen niin, ettei riskejä henkilön terveyden turvaamisessa aiheudu. Jos itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, tulee silloin huomioida onko rajoitustoimenpiteille todellista syytä. Ilman päteviä perusteita itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle, tapauksia voidaan pitää ihmisoikeusloukkauksena. Tilanteissa joissa

esimerkiksi asiakkaan liikkumista tai yhteydenpitoa rajoitetaan tai hänen omaisuutta otetaan talteen, ovat helposti luettavissa liiallisena itsemääräämisoikeuden rajoittamisena. Tilanteet ovat kuitenkin tapauskohtaisia. Liiallinen itsemääräämisoikeuteen vetoaminen voi heikentää kehitysvammaisen henkilön oikeutta hänen tarvitsemaansa apuun ja tukeen ja näin ollen altistaa hänet laiminlyönneille. Mikään tilanne ei saisi johtaa asiakkaan turvallisuuden ja terveyden vaarantumiseen. (Vernerinet 2016, itsemääräämisoikeus arjessa, viitattu 20.7.2016.)

Vaikuttavia asioita vammaisten ihmisten elämään ovat yhteiskunnan yleinen tilanne, taloudelliset mahdollisuudet, asenteet ja voimassa oleva lainsäätö. Vammaisia koskevan yleisen lainsäädännön ja heitä koskevien päätösten ja suositusten kehitys pohjautuu Suomen kansalaisten ja päättäjien myönteiseen asenteeseen vammaisuutta kohtaan. Perustuslaissa ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ilman hyväksyttävää perustetta ketään ei saa asettaa eri asemaan esimerkiksi vammaisuuden perusteella. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 42.)

Kehitysvammaisten ihmisten elinoloihin on kiinnitetty entistä enemmän huomiota ja ihmisoikeusnäkökulma on noussut keskeiseen asemaan. Yhteiskunnassamme tähdätään kehitysvammaisten ihmisten elinolojen parantumiseen rakenteellisten uudistusten avulla. Uusia palveluasumismuotoja kehitetään ja vanhaa laitoshuoltojärjestelmää on alettu purkamaan. Tämän tavoitteena on edistää ihmisarvoista elämää ja aktiivista kuulumista yhteiskuntaan. (Eriksson 2008, 7.)

Valtaistuminen eli empowerment tarkoittaa yksilön tai ryhmän vaikutusmahdollisuuksia omaan elämäänsä liittyviin päätöksiin. Siihen kuuluvat henkilökohtaiset, sosiaaliset, taloudelliset ja poliittiset päätöksenteot omassa elämässä. Valtaistumisen tarkoituksena on vähentää vähemmistö- tai asiakasryhmien avuttomuutta ja vallan puutetta. Valtaistuminen käsitetään myös aktiivisena asiakkuutena jonka johdosta vammaisten henkilöiden ääni saadaan paremmin kuuluviin esimerkiksi laitoksissa tai muita palveluita käytettäessä. Valtaistumisen perimmäisenä merkityksenä katsotaan olevan erityisesti henkilökohtaisen hallinnan vahvistuminen. Ihminen on valtaistunut, jos hänellä on mahdollisuus vaikuttaa olosuhteisiin, saavuttaa päämääriään ja saada enemmän valtaa elämäänsä. (Nouko-Juvonen (toim.) 99,109-110.)

Kehitysvammaisten henkilöiden elinoloissa suurimmat ongelmat ovat sidoksissa sosiaalisiin suhteisiin. Suurin osa kehitysvammaisista ihmisistä kohtaa sosiaalista ulossulkemista elämän eri osaluueella yhteiskunnassamme, pois lukien palvelujärjestelmän ulottuvuudet. Yhteiskunnan täysivaltaisen jäsenyyden, ihmisarvon toteutumisen sekä taloudellisen hyvinvoinnin ehtona ovat ihmisen

oikeus perheen perustamiseen, osallistuminen työelämään sekä yhteiskunta- ja yhteisöelämään. Kehitysvammaisen henkilön on edelleen vaikea saavuttaa näitä oikeuksia, joiden pitäisi olla kaikille tavoiteltavissa. (Eriksson 2008, 178.)

Vammaispoliittinen keskustelu on viime vuosina liittynyt kehitysvammaisten ihmisten oikeuksien, kansalaisten perusoikeuksien, osallisuuden ja syrjimättömyyden näkökulmiin. Tavoitteena on, että vammaisen ihminen voi elää yhteiskunnan jäsenenä ilman erottelua oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Eläminen yhteiskunnan jäsenenä ei vielä kuitenkaan riitä saavuttamaan vammaisen ihmisen hyvää elämää, vaan siihen tarvitaan todellista inklusiota joka tarkoittaa mukaan ottamista vammaisuuden hyväksymistä. Vammaispoliittisen selonteon yhtenä tavoitteena on vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen. Osallisuuden toteutumiseksi vaaditaan myönteinen suhtautuminen, vammaisten henkilöiden tarpeiden huomioon ottaminen, rajoittavien esteiden tunnistaminen, esteiden poistaminen sekä niiden ennakointi. (Kaski (toim.) 2009, 165-166.)

Ohjaustyössä pyritään asiakaslähtöiseen toimintaan, jonka tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja vahvistaminen. Haasteena kuitenkin nähdään ulkopuolisen kontrollin lisääntyminen asiakkaan elämän suunnittelussa. Tällöin asiakas voi kokea elämänhallinnan menetyksen ja alistumisen tunteita. Palvelujärjestelmä ei ole kehittynyt vielä niin toimivaksi, että se tukisi asiakaslähtöistä työskentelyä ilman asiakkaan omaehtoisuuden hankaloittamista. (Järvikoski, Härkäpää & Pättikangas 1999, 104.)

Omaehtoisuus ja omiin asioihin vaikuttamisen määrä kertovat siitä, kuinka vahva ihmisen arjessa näkyvä sosiaalinen osallisuus on. Elämän onnellisuutta määrittää se, kuinka paljon ihminen pystyy vaikuttamaan oman arkensa suunnitteluun. Omaehtoisuuden ja itsemääräämisoikeuden tulisi näkyä harrastamisessa, työnteossa, sosiaalisissa suhteissa ja kuluttamisessa. Näitä tavoitteita tulisi edelleen kehittää kehitysvammaisten ihmisten oikeuksien toteutumiseksi. (Eriksson 2008, 176.)

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 3:21§ mukaan henkilölle, joka tarvitsee apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä on varmistettava tarvittavat asumispalvelut. Lähtökohtana on tarjota kotiin tuotavia palveluja. Asumisen ja palveluiden yhdistäviä muotoja käytetään, kun edellä mainittu ei ole riittävä tukimuoto. Tuettu asuminen tarkoittaa henkilön itsenäisen asumisen tukemista, jossa henkilö saa sosiaaliohjausta ja sosiaalipalveluita. Henkilöt, joiden hoivan ja huolenpidon määrä on suurehko, tarvitsevat palveluasumista. Mikäli hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista, järjestetään tehostettua palveluasumista. Näitä asumismuotoja järjestettäessä on kunnioitettava

henkilön yksityisyyttä ja osallistumisen oikeutta. Asumispalveluihin kuuluu myös kuntoutus- ja terveydenhuollon palveluista huolehtiminen.

Asumispalveluyksiköissä tavoitteena on asiakkaiden itsenäisen selviytymisen ja omien valintojen tukeminen. Työntekijöiden pyrkimys on tukea asiakasta ratkaisemaan itse arkielämänsä pulmia kaikilla elämän osa-alueella. (Eriksson 2008, 99.)

Asumispalveluyksiköissä arkea eletään yhteiselämän pelisääntöjen mukaan. Nämä säännöt sisältävät yhteisesti sovittuja toimintakäytäntöjä. Usein toimintakäytännöissä ja ohjaustilanteissa esiintyy erilaisia moraalisia epäkohtia. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjaajan ja asiakkaan kanssakäymisessä voi näkyä tilanteita, jotka herättävät eettisiä kysymyksiä sekä rajoittavat itsemääräämiskeuden toteutumista. (Eriksson, 2008, 118.)

Sosiaalihuoltolain 710/1982 3:27 e § mukaan työtoiminnan tarkoitus on vammaisten henkilöiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työtoimintaan osallistuvat henkilöt, joiden toimeentulo tulee pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettävistä etuuksista.

Työelämää tarkasteltaessa kehitysvammaisen henkilön sosiaalinen asema on heikko ja vain harva toimii päätoimisessa palkallisessa työssä. Työllistyminen palkattomassa avotyössä en edelleen yleisempää kuin tuettuun työsuhteeseen pääseminen. Kehityssuunta on kuitenkin menossa oikeaan suuntaan, koska kehitysvammaisten työllistymistä tuetaan kuntatasolla. Kehitysvammaisten työssäkäynnissä suurimpana ongelmana on edelleen palkkaus. Tuetussa työssä tietyn palkkarajan pitäminen on yleistä, jotta se ei vaikuttaisi muihin saataviin tukiin ja etuuksiin. Suurin osa kehitysvammaisista elää toimeentulon alarajalla, koska he eivät käy töissä. Työssäkäynnillä olisi huomattava merkitys sosioekonomiseen asemaan, ja pieni palkka ei kuluisi pelkästään asumiseen ja ruokaan. Työelämän suhteen kehitysvammaisen itsemäärääminen on erittäin vähäistä. Muutoksen tulisi tapahtua työelämän puolelta, ja henkilöstön kykyjen ja niihin soveltuvien työtehtävien tulisi olla rekrytoinnin painopisteenä. Sosiaaliset syyt ovat erittäin keskeisessä asemassa työelämän rakenteissa siihen, miksi kehitysvammaisen ihmisten työllistyminen voi olla vaikeaa. Työyhteisössä ei välttämättä ole riittävästi tietoa kehitysvammaisuudesta, mikä osaltaan vähentäisi ennakkoluuloja. Riittävä henkilöstökoulutus ja tukitoimet parantaisivat kehitysvammaisen integroitumista työyhteisöön. (Eriksson, 2008, 73-75.)

2.3 Asiakkaan kuuleminen ja voimaantuminen

Sosiaalialan asiakastyössä nousee usein esille asiakkaiden virheellinen näkemys omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa elämäänsä. Yleistä on omien tavoitteiden, päämäärien ja voimavarojen väheneminen hyödyntäminen. Työntekijän haasteellisenä tehtävänä on ohjata asiakas löytämään omat voimavaransa ja näin näkemään omat mahdollisuutensa elämänsä suunnittelussa. Sosiaalialan kehittämistyössä keskeisessä asemassa on parantaa ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä. (Mäkinen ym. 2011, 132.)

Asiakkaan itsetunnon vahvistuminen ja rohkaistuminen elää omaa elämäänsä tukevat voimaantumista sekä hänen oman elämänsä suunnittelua. Jos asiakkaalla ei ole tällaisia kykyjä, hänen voi olla vaikea tehdä elämäänsä liittyviä päätöksiä, vaikka hän tuntee ne oikeiksi. Vahva itsetunto antaa ihmiselle luottamusta omien valintojensa tekemiseen ja toivoa tulevaan. Kun ihmisellä on uskoa omiin päätöksiinsä ja valintoihinsa, hän voi elää oman näköistä elämäänsä eikä ajattele muiden odotuksia. Yhteiskunnassamme ovat syntyneet tietyt toimintamallit, jolloin pelkkä sisäinen vahvuus ei välttämättä mahdollista muutosten ja päätösten tekemistä. Myös yhteisölliset ja taloudelliset syyt vaikuttavat siihen, onko ihmisellä mahdollisuus tehdä omia valintoja. Asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen vaaditaankin työntekijältä pyrkimystä sosiaalisten esteiden poistamiseen ja arjessa tukemiseen. (Mattila 2010, 73-74.)

3 KEHITYSVAMMA-ALAN ASIAKSLÄHTÖISEN TYÖOTTEEN VAHVISTUMINEN

Seuraavaksi käymme läpi kehitysvamma-alan työntekijöiden työnkuvaa. Sen jälkeen tarkastelemme asiakslähtöistä työtettä ja sen sisältöjä.

3.1 Kehitysvamma-alan työntekijöiden toimenkuva

Yleispätevää työntekijän toimenkuvaa ei ole pystytty kehitysvammatyössä kokoamaan, sillä asiakkaan vammaisuudesta riippuen he voivat tarvita hyvin erityyppisiä palveluita. Sosiaaliohjaajan toimenkuvaan kuuluvat palvelutarpeen tunnistaminen, palvelutarpeen arviointiin osallistuminen, palveluohjauksen toteuttaminen, sekä asiakkaan asioiden ajaminen viranomaisverkostoissa. Lisäksi olennaisena tehtävänä on edistää asiakkaan kuntoutumista ja tukea asiakasta selviytymään itsenäisesti arjen toimissaan. (Mäkinen ym. 2011, 90.)

Kehitysvamma-alan asiakastyössä tarvitaan monia toiminnallisia taitoja, verkostoitumistaitoja, suunnitelmallisuutta, sekä kehittämistaitoja niin työhön kuin palveluihinkin liittyen. Asiakastyöhön kuuluu kehitysvammaisuuteen liittyvien arkisten käytännön ongelmien ratkaisukykyä. Usein myös asiakkaan omaisten ohjaus ja neuvonta kuuluvat normaaleihin työnkuviin. (Mäkinen ym. 2011, 90.)

Keskeisinä työalueina tutkimustamme ajatellen ovat asumispalveluyksiköt sekä päivä- ja työtoiminta. Vammaispalvelulain 3.4.1987/380 8 b § mukaan päivätoiminnassa tapahtuva toiminta on pääosin kuntouttavaa ja sen tarkoituksena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen. Työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaiden kommunikoinnin ja itseilmaisun ylläpitämistä ja kehittämistä. Lisäksi arkielämän taitojen harjoittelu ja virikkeellisen elämän tukeminen kuuluvat työnkuvaan. Kuten päivätoiminta myös työtoiminta tähtää enemmän kuntouttavaan työhön kuin tuottavuuteen. Työntekijöiden tulee huomioida asiakkaiden työssä jaksamista ja henkilökohtaisia kykyjä suunnitellessaan heidän työtehtäviään. Työnkuvaan kuuluu myös asiakkaiden sosiaalisten taitojen kehittäminen ja valmiuksien luominen haastavammissa tehtävissä toimimiseen. (Malm, ym. 2004, 383.)

Asumispalveluyksiköiden työntekijöiden ammatilliset vaatimukset pohjautuvat asiakkaiden itsenäisen ja omaehtoisen selviytymisen tukemiseen. Työntekijöiden tehtävänä on tukea asukasta ratkai-

semaan omatoimisesti jokapäiväiseen elämäänsä liittyviä pulmia kaikilla elämän alueilla. Avustaminen, opastaminen ja asiakkaan itsenäisen selviytymisen arviointi kuuluvat työntekijän työnkuvaan. (Eriksson 2008, 99.) Työntekijät avustavat asukkaita tavallisissa arkielämään kuuluvissa asioissa kuten aamutoimissa, ruokailuissa, työssä, harrastuksissa, ja järjestävät viriketoimintaa. Lisäksi työnkuvaan kuuluu asumisyksikön ulkopuolella tapahtuvaa asioiden hoitoa kuten pankki- ja raha-asioiden järjestäminen. Avustaminen tapahtuu aina asiakkaan kyvyt ja tarpeet huomioon ottaen. (Eriksson 2008, 107-108.)

Hyvä ammattitaito ja erityisosaaminen ovat edellytyksiä vammaisten kansalaisten tarvitsemien erityispalveluiden tuottamiseen ja järjestämiseen. Vammaisten palveluissa korostuvat monet erityisosaamista vaativa seikat. Poikkeuksellisen korkeaa ammattitaitoa ja työhön sitoutumista vaaditaan vaikeasti vammaisten, aistimonivammaisten, autistien ja psyykkisesti sairaiden vammaisten hoidossa, ohjaamisessa ja kuntoutuksessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 47, 54.)

Ammattietiikan avulla pohditaan ja määritellään minkälainen käytös ja toiminta ovat kehitysvamma-alalla hyväksyttävää ja oikeanlaista. Asiakasta suojellaan ja ongelmatilanteita ratkaistaan ammattietiikan avulla. Ammattieettisten arvojen lisäksi työntekijän oma ihmiskäsitys sekä asiakkaan näkeminen kokonaisvaltaisesti vaikuttavat hänen työskentelyynsä. Kehitysvammaista asiakasta ei voida nähdä pelkästään hänen sairauksiensa tai vammojensa kautta. (Malm ym. 2004, 412.)

Eettiset periaatteet ohjaavat työntekijää toimimaan työssään asiakaslähtöisesti, milloin tärkeimpänä tavoitteena on heikko-osaisten ja apua tarvitsevien tukeminen. Eettisiin periaatteisiin kuuluu ihmisarvo, oikeudenmukaisuus, itsenäisyys, elämänhallinta, syrjäytymisen ehkäiseminen, osallisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeus. Jokaisella ihmisellä on oikeus omiin valintoihinsa ja toteuttaa itseään haluamalla tavalla. Omia valintoja tehdessä ihminen on myös vastuussa niiden seurauksista. Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa tarkoitetaan itsemääräämisoikeuden periaatteen toteutumisesta. Jotta itsemääräämisoikeus toteutuisi, työntekijän tulee edistää asiakkaan mahdollisuuksia tehdä valintoja. Asiakkaan antamaan tietoon tulisi ensisijaisesti luottaa myös haastavissa tilanteissa. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen käytännössä on haastavaa, koska aina ei voida toimia asiakkaan toiveiden mukaisesti, vaikka siihen tuleekin pyrkiä. Työntekijä kohtaa usein ristiriitaisia tilanteita asiakkaan tukemiseen ja hänen valintoihinsa kohdistuvassa kontrolloinnissa. (Mäkinen ym. 2011, 188,)

Ei tule kuitenkaan unohtaa, että valta liittyy oleellisesti sosiaalialan työhön. Tärkeää on ymmärtää, miten työntekijät käyttävät valtaansa vastuullisesti ja ihmisoikeuksia kunnioitten. Myönteistä valtaa käytetään asiakkaan tukemisessa ja suojelussa toisin kuin kielteisessä vallankäytössä, jossa asiakasta pakotetaan tai hän kokee fyysisistä tai psyykkistä hyväksikäyttöä. (Mäkinen ym. 2011, 133-134.)

3.2 Asiakaslähtöinen työote

Asiakaslähtöisyyden kulmakivi on asiakkaan näkökulmasta lähteminen, mikä tarkoittaa yhteisen kielen löytämistä ja ihmisen kunnioittamista. Sosiaalityön palvelukulttuuri, jonka pitäisi lähteä asiakkaan tarpeista ja toiveista, kehittyy hitaasti ja sen eteen on työskenneltävä jatkuvasti. Asiakkaan näkökulmasta lähtevä toiminta vaatii näkemystä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Asiakaslähtöisyydestä on myös säädetty laissa, (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000). Lain tarkoituksena on edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä turvata luottamuksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä asiakastyössä. Laissa määritellään myös, että asiakkaan mielipide, toivomukset, edut sekä yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Asiakasta on kohdeltava hyvin hänen ihmisarvonsa mukaisesti ja hänelle on turvattava hyvä palvelu ja kohtelu ilman syrjintää. Asiakslaki ottaa huomioon myös yhteistyön asiakkaan läheisten, omaisten tai edustajan kanssa sekä edunvalvontaan liittyvät kysymykset. Asiakkaalla pitäisi myös olla mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laitinen & Pohjola. 2010, 47-49.)

Asiakaslähtöisyys toteutuu asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa parhaimmillaan silloin, kun asiakas kohdataan kokonaisena ihmisenä ja asiakkaan omaa asiantuntijuutta arvostetaan. Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija ja hänellä on parhain tieto siitä miten mahdollinen vamma tai sairaus vaikuttaa hänen elämäänsä ja toimintaympäristöön. Työntekijä on myös asiantuntijuutta ja tietoa, mutta toisenlaisella tavalla. Hänellä on koulutusta ja erilaisia näkökulmia sekä kokemuksia siitä, mitkä ratkaisut ovat toimineet muiden asiakkaiden kohdalla. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on parhaimmillaan tasavertaista kahden subjektin välistä yhteistyötä. On kuitenkin otettava huomioon, ettei kummankaan asiantuntemus ole täydellistä. Oikeita vastauksia ja ratkaisuja ei tarvitse heti löytää, ne muovautuvat yhdessä. Tärkeintä on molempien arvostus, kunnioitus sekä keskinäinen vuorovaikutus. Asiakaslähtöisyys toteutuu silloin, kun ratkaisujen etsiminen ja kokeileminen työestetään yhdessä loppuun asti, kuunnellen asiakkaan mielipiteitä sekä huomioon ottaen hänen näkökohdat ja valinnat. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää myös työntekijältä kykyä kunnioittaa erilaisia elämäntyylyjä sekä valintoja. Vastuun jakaminen on myös yksi

asiakslähtöisen työtteen lähtökohta. Vastuu omasta asiastaan ja itsemäärääminen toteutuu parhaiten silloin kun työntekijä ottaa kokonaisvaltaisesti vastuun asiasta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26-28.)

Asiakslähtöisyys on työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä. Jokaisen asiakkaan kohdalla vuorovaikutus rakennetaan yksilöllisesti hyödyntäen käytettävissä olevia voimavaroja. Asiakslähtöisyys perustuu työntekijän ja asiakkaan subjektiivisuuteen. Tuen tarpeen määrittely ja sen toteuttaminen suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijän tehtävänä on kuitenkin huolehtia, että vuorovaikutus kehittyy ja etenee oikeaan suuntaan. Tämä perustuu siihen, että työntekijällä on tarvittava tieto ja taito kasvattaa vuorovaikutusta haluttuun suuntaan. Jotta asiakas voimaantuu, molempien osapuolten on annettava vuorovaikutukseen osansa. Työntekijän subjektiivisuus näkyy vuorovaikutuksessa taitona tarkastella asiakasta hänen kokemusmaailmasta käsin. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 31-32.)

Yhteiskunnan rakenteet ja ilmapiiri vaikuttavat suoranaisesti sosiaalialan työhön. Erilaiset säädökset, arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat sosiaalialan asiakastyötä. Keskeisimpiä niistä kehitysvamma-alalla ovat sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki sekä sosiaalihuollon toimintaperiaatteet. Sosiaalialan työssä autetaan ja tuetaan asiakasta hänen ongelmatilanteissaan. Sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen on keskeistä tässä työssä. Sosiaalinen toimintakyky koostuu vuorovaikutustaidoista, yhteiskunnan ja yhteisöjen elämän seuraamisesta sekä kyvystä keskustella ja ottaa kantaa. Sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluu myös omien oikeuksien tunteminen sekä yhteiskunnallisten velvollisuuksien hoitaminen. Toimintaan osallistumisen mahdollisuus ja yhteisöllisyyden kokeminen kuuluvat sosiaaliseen toimintakykyyn. Asiakkaan osallistamiseen ja oman elämänsä hallintaan kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Kaiken tämän tavoite on mahdollisuus toimia aktiivisesti omassa elinympäristössään. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 100.)

Asiakslähtöinen työ on usein tasapainoilua empatia ja jämäkkyiden välillä. Asiakkaalta tulee vaatia tekoja arjessa, jolloin pelkkä empaattisuus ei riitä. Näissä tilanteissa asiakas tulee nähdä yksilöllisesti, jotta vaatimustaso kohtaa asiakkaan kyvyt ja hän pystyy suoriutumaan niistä. Jos ihmisen voimavarat eivät riitä arjessa selviytymiseen, tukea tulee tarjota. Lähtökohtana tukemisessa kuitenkin on henkilön omien voimavarojen käyttäminen, ettei auttaminen johda henkilön passivoitumiseen. (Mäkinen ym. 2011, 101.)

Käsitlemme seuraavaksi keskeisiä käsitteitä, jotka ohjaavat asiakastyötä edistään asiakaslähtöisyyden toteutumista.

Yksilökeskeinen aktiivinen tuki tarkoittaa asiakkaan kannustamista mahdollisimman omatoimiseen elämään. Tarkoituksena on välttää työntekijän toimimasta asiakkaan puolesta. Tästä työtapaa kuvataan käsitteellä mahdollistava suhde, joka on aktiivisen tuen ydinkäsite. Tällöin tavoitteena on tukea asiakkaan osallistumista jokapäiväiseen elämään mukaan lukien ihmissuhteet. Osallisuuden toteutuminen edistää yksilön elämänlaatua parantavien tavoitteiden saavuttamista. Yksilökeskeisen aktiivisen tuen lähtökohta on, että jokainen voi osallistua jollain tavalla arjen toimintoihin ja suhteisiin riippumatta hänen rajoitteistaan. Yksilökeskeisessä tuessa on neljä perusperiaatetta. Niitä ovat nähdä jokaisessa tilanteessa mahdollisuus itsenäiseen toimintaan, toistuvat mahdollisuudet toimintaan osallistumiseen oman halun mukaan, asteittaisen avun tarjoaminen sekä omaan valintaan ja elämänhallintaan tähtääminen. (Kehitysvammaisten palvelusäätiö 2011, 19.)

Aktiivisen tuen toteutumiseksi vuorovaikutustilanteita tulee olla asiakkaan ja henkilökunnan lisäksi myös organisaatio- ja johtotasolla. Toteutumisen pohjana on elämän perusasioiden vaivattomuuden takaaminen. Tähän kuuluu esimerkiksi asumispalveluiden yksilöllinen suunnittelu asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaiseksi. Lisäksi työntekijöiden yhteisen näkemyksen luominen aktiivisen tuen merkityksestä jotta asiakkaiden yksilöllisyys huomioidaan. Onnistuneeseen aktiiviseen tukeen vaaditaan motivoitunutta henkilökuntaa, joka kokee tärkeänä asiakkaan kannustamisen hänelle merkityksellisen toiminnan pariin. (Kehitysvammaisten palvelusäätiö 2011, 21-23.)

Monet tutkimukset ovat näyttäneet, että onnistuessaan aktiivinen tuki on parantanut asiakkaan elämänlaatua toimintoihin osallistumisen ja ihmissuhteiden luomisen myötä. Lisäksi asiakkaan aktiivisuus arkipäivän toiminnassa niin yksilönä kuin ryhmän jäsenenäkin on lisääntynyt. On myös havaittu, että haastava käyttäytyminen sekä masennusoireet voivat vähentyä aktiivisen tuen myötä. (Kehitysvammaisten palvelusäätiö 2011, 25.)

Sosiaalialan työssä keskeisimpiin menetelmiin kuuluu asiakastyön vuorovaikutusosaaminen. Dialoginen vuorovaikutus on työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikointia, jossa molemmat nähdään tasavertaisina osapuolina. Avoimuus ja luottamuksellisuus ovat keskeisessä asemassa tässä vuorovaikutussuhteessa. Dialogisessa vuorovaikutuksessa tavoitteena on yhteisen ymmärryksen rakentuminen ja vuorovaikutuksen edistäminen, ei kuitenkaan voida sanoa, että työntekijän ja asi-

akkaan välille syntyisi täydellinen ymmärrys. Vuorovaikutustilanteissa eri osapuolten tausta, henkilöhistoria, kokemukset sekä elämäntilanne vaikuttavat siihen miten he tulkitsevat asioita. Dialoginen vuorovaikutus ei ole pelkkää puhetta tai keskustelua, vaan sen avulla molemmat osapuolet voivat saada uusia näkökulmia ja heidän asenteensa voivat muuttua. (Mäkinen ym. 138-140.)

Dialogisessa vuorovaikutuksessa työntekijä osoittaa kiinnostusta asiakkaan sanomisista kohtaan ja antaa tukensa mielipiteiden ilmaisuun. Asiakkaalle tulee tällöin tunne, ettei ole väärää mielipiteitä. Keskusteluun osallistuneiden omat äänet löytyvät paremmin, kun työntekijä mukautuu keskustelun kulkuun. Kun asiakas kuulee omat sanansa työntekijän suusta, hän pystyy paremmin käsittämään omia ajatuksiaan sekä tunnistamaan omia tunteitaan. Kuulluksi tuleminen on ihmiselle tärkeää ja se on yksi elämän perusedellytyksistä. (Arnkil & Seikkula 2014, 127.)

Moniammatillinen yhteistyö eri alojen työntekijöiden välillä tuo heidän väliseen keskusteluun mukaan useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia. Työntekijöillä on yhteinen päämäärä edistää asiakaskuntansa hyvinvointia. Asiantuntijoiden tiedot ja taidot integroituvat yhteen, kun niitä prosessoidaan yhdessä. Asiantuntijoiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa pyritään muodostamaan yhteinen tavoite ja käsitys hyödynnettävistä toimenpiteistä tai ongelmanratkaisusta. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutuksellinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2005, 14.) Moniammatillinen yhteistyö on ammattilaisten yhdessä kehittymistä, mutta myös oman osaamisen kehittämistä. (Helminen (toim.) 2015, 163)

4 AKTIIVISEN TUEN ALUEELLINEN KEHITTÄMISMALLI- HANKE

Työnantajan velvollisuus on järjestää työntekijöille koulutusta. Kaikki työntekijät eivät voi osallistua samoihin koulutuksiin määrärahojen ja työpaikan aikataulujen vuoksi. Koulutukseen osallistuneen työntekijän tehtävänä on jakaa uutta tietoa työyhteisössä. Kun työntekijä jakaa tietoa oppimastaan, tieto jäsentyy paremmin niin puhujalle itselleen kuin kuulijoillekin. Avoin ilmapiiri työyhteisössä auttaa synnyttämään keskustelua. (Mattila 2010, 112.)

Kehitysvammaisten palvelusäätiö järjestää koulutuksen joka on nimeltään Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli- hanke. Hanke on ensimmäinen Kehitysvammaisten palvelusäätiön järjestämä koulutuskokonaisuus, joka yhdistää niin päivä- kuin asumispalveluidenkin toimijat. Lisäksi siihen osallistuu muita kehitysvamma-alan paikallisia toimijoita, kuten yhdistyksiä, järjestöjä, kuntia ja op-
pilaitostenedustajia. Hankkeeseen osallistuneet henkilöt sitoutuvat työnsä ja toimintansa kehittämiseen. Heidän on tärkeää arvioida ja kehittää omia toimintatapojaan läpi koko koulutuksen ajan. Hankkeen toteutus tapahtuu Pohjois-Pohjanmaan piirissä ja se on alkanut vuonna 2014 ja päättyy vuonna 2016. (Sisäinen materiaali)

4.1 Koulutuksen tavoitteet

Koulutuksen tavoitteena on lisätä kehitysvamma-alan henkilöstön ja muiden toimijoiden osaamista kehitysvammaisten henkilöiden aseman vahvistamisessa. Tavoitteena on lisätä asiakkaan valtaa elämänsä suunnittelussa. Koulutuksella pyritään lisäämään kehitysvammaisten ihmisten osallisuuden toteutumista heidän lähiyhteisössään sekä yhteiskunnassa. Pyrkimyksenä on myös luoda verkostoja työntekijöiden ja eri toimijoiden välille jotta he voivat jakaa osaamistaan. (Sisäinen materiaali)

Koulutukselle asetetut tavoitteet liittyvät kansainvälisiin vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeviin sopimuksiin ja tavoitteisiin. Kehitysvammaisten palvelusäätiön tavoite on edistää kehitysvammaisten ihmisten asemaa yhteiskunnassa ja koulutukselle asetetut tavoitteet tukevat tätä tavoitetta. (Sisäinen materiaali)

Koulutuksen tarpeellisuutta perustellaan ihmisoikeuksien mukaisilla palvelujen tuottamisella, jotka edellyttävät yksilölähtöisten toimintamallien käyttämistä ja kehittämistä. Tätä varten eri toimijoiden

tulee käydä kriittistä keskustelua vammaisryhmien asemasta. Lisäksi perusteena koulutuksen järjestämiselle on moniammatillisen työn kehittäminen niin että eri toimijat osaavat vastata kehitysvammaisten palveluiden käyttäjien muuttuviin tarpeisiin. (Sisäinen materiaali)

4.2 Koulutuksen sisältö

Koulutus oli jaettu kahteentoista teemapäivään, joiden vetämisestä osallistujat olivat vuorollaan vastuussa. Lisäksi koulutuspäiviin on osallistunut vierailevia luennoitsijoita sekä kokemuskouluttajia. Työyhteisön toiveena oli käsitellä kehitysvammaisten ikääntymistä ja sitä on pyritty käsittelemään jokaisen koulutuspäivän aiheen yhteydessä. Koulutukseen teemapäivistä kolme oli workshop-päiviä, jotka ajoittuivat koulutuksen alkuun, puoleenväliin ja loppuun. Workshop-päivissä koulutukseen osallistuneet suunnittelivat ja arvioivat koulutuksen sisältöä. Koulutukseen kuului valitehtäviä joita osallistujat toteuttivat työpaikoillaan. Lisäksi he saivat ennakkokokysymyksiä pohdittavaksi ennen jokaista koulutuspäivää. (Sisäinen materiaali)

KOULUTUSPÄIVÄ 1.

Workshop-päivä sisälsi alkutavoitteiden asettamista, koulutuksen sisällön suunnittelua ja aikatauluttamista.

KOULUTUSPÄIVÄ 2.

Toisen koulutuspäivän aiheena oli yksilökeskeinen ajattelu- ja toimintatapa aktiivisen osallistumisen tukena. Päivän aikana käsiteltiin yksilökeskeisen ajattelu- ja toimintatapojen lähtökohtia ja työvälineitä. Päivään sisältyi myös aktiivinen tuki, lähiyhteisöön liittyminen ja kokeilemalla kehittäminen.

KOULUTUSPÄIVÄ 3.

Kolmannen koulutuspäivän aiheena olivat muistisairaudet.

KOULUTUSPÄIVÄ 4.

Neljännän koulutuspäivän aihe käsitteli palveluita joiden avulla tuetaan ja ohjataan ikääntyneitä kehitysvammaisia.

KOULUTUSPÄIVÄ 5.

Kommunikaatio ja vuorovaikutus olivat viidennen koulutuspäivän teemana. Koulutuspäivä sisälsi eri kommunikaatiomenetelmiin tutustumista sekä käytännön kokemuksia vuorovaikutuksesta.

KOULUTUSPÄIVÄ 6.

Kuudennen koulutuspäivän aiheena olivat ihmissuhteet ja seksuaalisuus, jossa käsiteltiin seksuaalista hyvinvointia.

KOULUTUSPÄIVÄ 7.

Seitsemännen koulutuspäivässä aiheena olivat vapaa-aika, vapaaehtoistyö ja henkilökohtainen apu. Päivän aikana käytiin läpi kehitysvammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistamista.

KOULUTUSPÄIVÄ 8.

Workshop-päivä sisälsi katsauksen jo menneisiin koulutuspäiviin ja niiden sisällön kertausta.

KOULUTUSPÄIVÄ 9.

Yhdeksännessä koulutuspäivässä jatkettiin teemalla vapaa-aika, vapaaehtoistyö ja henkilökohtainen apu.

KOULUTUSPÄIVÄ 10.

Autismin kirjo oli kymmenennen koulutuspäivän aihe. Koulutuksessa käsiteltiin yleisesti autismin kirjoja sekä heidän ikääntymistään.

KOULUTUSPÄIVÄ 11.

Yhdestoista koulutuspäivä keskittyi vaikuttamiseen, päätöksenteon tukeen ja kokemusasiantuntijuuteen. Päivään osallistui suuri joukko kokemusasiantuntijoita.

KOULUTUSPÄIVÄ 12.

Workshop-päivä, jolloin tavoitteena oli käydä läpi kulunutta koulutuskokonaisuutta. Viimeisenä koulutuspäivänä käytiin läpi myös itsemääräämisoikeutta koskeva teema.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Seuraavissa kappaleissa käymme läpi tutkimuksemme suorittamisen vaiheita. Selitämme tutkimuksemme tarkoituksen, tehtävät, tutkimuskysymykset ja tavoitteet, joita halusimme tutkimukselamme saavuttaa. Käymme myös läpi tutkimuksemme metodologiset lähtökohdat, sekä tiedonkeruumenetelmän jota käytimme. Lisäksi selitämme miten valikoimme kyselymme kohderyhmän ja perustelemme tutkimuksemme luotettavuutta ja eettisyyttä.

Aloitimme opinnäytetyön tietoperustan kirjoittamisen syyskuussa 2015. Alkuvuodesta 2016 aloimme kokoamaan Webropol- kyselylomaketta. Tavoitteenamme oli saada tietoperusta valmiiksi alkuvuodesta 2016. Toukokuussa lähetimme kyselylomakkeet kaikille hankkeeseen osallistuneille henkilöille. Tarkoituksenamme oli alkaa analysoidaan kerättyä aineistoa kesäkuukausien aikana. Esitimme työme vammaistyön opiskelijoille lokakuussa 2016. Tutkimuksemme toteuttamisesta ei muodostunut erillisiä kustannuksia.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tehtävät ja tavoitteet

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kuvailla kehitysvamma-alan työntekijöiden kokemuksia asiakkaan aseman, sekä asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta koulutuksen johdosta. Teimme hankkeen koulutukseen osallistuneille työntekijöille kyselyn, jossa selvitimme, millaisia uusia valmiuksia osallistujat olivat saaneet työelämäänsä ja miten koulutuksessa käsitellyt aiheita oli pystytty hyödyntämään asiakaslähtöisen työotteen ja asiakkaan aseman kehittämisessä. Selvitimme, millaisia kokemuksia ja työvälineitä osallistujat olivat saaneet kehitysvammaisten ihmisten hyvään elämään, osallisuuteen ja aktiiviseen tukeen liittyen. Koulutus kesti puolitoista vuotta, ja sen aikana työntekijät olivat jo pystyneet hyödyntämään koulutuksessa oppimia asioita. Asiakkaiden saamia hyötyjä koulutuksesta voidaan arvioida vasta sitten, kun toimintatavat ovat olleet käytössä jonkin aikaa.

Tällä tutkimuksella haluttiin selvittää, oliko koulutus vahvistanut työntekijöiden valmiuksia asiakkaan aseman ja asiakaslähtöisen työskentelyn osalta. Tämä oli tärkein tavoite Kehitysvammaisten palvelusäätiölle aloittaa yhteistyö kanssamme. Työntekijöiden vastatessa kyselyymme he joutuivat pohtimaan, mitä olivat koulutuksen aikana oppineet asiakaslähtöisen työotteen kehittymisestä ja parantamisesta. Jos työntekijät pystyivät kehittämään omaa toimintaansa asiakastyössä, tuloksena

on asiakkaan aseman ja osallisuuden vahvistuminen. Onnistunut koulutus ja motivoituneet työntekijät, takaisivat sen, että koulutuksen aikana opittua tietoa jaetaan työyhteisöön. Näin kehitysvamma-alan työntekijöiden työote kehittyi asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan asema vahvistuu. Näin koulutuksen päätavoite toteutuu.

Tutkimuksessa pyritään esittämään ongelma mahdollisimman tarkkarajaisesti ja selkeästi. Tutkimuksessa tulisi löytää johtoajatus ja tällä voidaan kiteyttää tutkimuksen pääongelma. Kun tutkimuksen pääongelmaa täsmennetään, se johtaa siihen, että saadaan määriteltyä myös tutkimuksen osaongelmia. (Hirsjärvi, ym. 1997, 126)

Tutkimuskysymyksemme olivat:

Millaisia kokemuksia kehitysvamma-alan työntekijöillä on asiakkaan aseman vahvistumisesta koulutuksen johdosta?

Millaisia kokemuksia kehitysvamma-alan työntekijöillä on asiakaslähtöisen työotteensa vahvistumisesta koulutuksen johdosta?

Tutkimuksessamme aihealueiksi valikoituivat kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistuminen, sekä asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen. Päädyimme näihin aihealueisiin, koska koulutus tähtäsi asiakaslähtöisen työotteen ja asiakkaan aseman vahvistamiseen. Kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistuminen sisältää teemat itsemääräämisoikeudesta, osallisuudesta, voimaantumisesta ja kehitysvammaisen henkilön ikääntymisestä. Asiakaslähtöisyyden vahvistuminen sisältää teemat dialogisuus, yksilökeskeinen aktiivinen tuki sekä moniammatillinen yhteistyö.

Opinnäytetyötä tehdessämme asetimme itsellemme oppimistavoitteita sosiaalialan kompetensseista. Niitä olivat asiakastyö, verkostotyö, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen sekä kehittämisosaaminen. Asiakastyön osaamisemme kehittyi, kun perehdymme laajasti aiheen kirjallisuuteen, sekä osallistuimme koulutuspäiviin kuullen työntekijöiden kokemuksia asiakastyöstä. Lisäksi kyselymme vastaukset syventivät oppimistamme. Halusimme oppia kriittisestä ja osallisesta yhteiskuntaosaamisesta osallistavia ja tasa-arvoa luovia sekä syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa. Nämä käsitteet nousivat esille niin koulutuspäivien aikana, kuin opinnäytetyömme tietoperustaa kootessa. Tavoitteenamme kehittämisosaamisessa oli oppia tulkitsemaan hyvinvointipalveluiden muutoksia ja kehittää osallisuuteen perustuvaa yhteistyötä asiakkaiden sekä muiden toimijoiden

kanssa. On selvää, että palvelut muuttuvat enemmän yksilökeskeisiksi ja ne räätälöidään yksilön omia tarpeita vastaaviksi.

Yhteistyö kehitysvamma-alalla työskentelevien asiantuntijoiden kanssa, antoi meille uutta tietoa sekä käytännön osaamisen taitoa. Kuulimme työntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia heidän työympäristöistään, sekä niissä esiintyvistä ajankohtaisista asioista ja ongelmista.

5.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Case-tutkimuksessa eli tapaustutkimuksessa hyödynnetään monia tietolähteitä ja se on laadullista tutkimusta syvällisempi ja kokonaisvaltaisempi. Case-tutkimuksessa voidaan hyödyntää myös määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä. Kyseisessä tutkimusmuodossa perehdytään usein vain yhteen ilmiöön, josta halutaan saada mahdollisimman syvälinen ja tarkka kuvaus. Kun suoritetaan case-tutkimusta, voidaan käyttää harkinnanvaraista otantaa. Tällöin tutkimustulokset pätevät vain tutkitun tapauksen osalta, ja niitä ei voi yleistää. (Kananen 2013, 28.)

Case-tutkimus keskittyy ajankohtaisiin ilmiöihin. Tutkimusta ei voi tehdä menneistä ilmiöistä, mutta teoreettinen viitekehys kuitenkin pohjautuu jo tapahtuneisiin ilmiöihin. Tutkimuksessa käytettävässä aineistossa hyödynnetään monia eri tietolähteitä ja menetelmiä. Kuvaileva (descriptive) tapaustutkimus on yksi case-tutkimuksen alalajeista. Siinä pyritään kuvailemaan selkeästi ja tarkasti tutkittava ilmiö. (Kananen 2013, 54-55.)

Valitsimme case-tutkimuksen, koska käytimme useampaa tiedonkeruumenetelmää saadaksemme mahdollisimman syvällisiä vastauksia tutkimukseen osallistuneilta. Tutkimamme aiheen ajankohtaisuus on myös perusteena case-tutkimustyyppille. Koulutus, jonka pohjalta teimme tutkimuksen, päättyi toukokuussa jolloin aineiston keruun otollinen ajankohta alkoi. Tarkoituksenamme oli kuvailla, työntekijöiden kokemuksia asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta koulutuksen johdosta. Tämän perusteella case-tutkimuksemme alatyypiksi valikoitui kuvaileva tapaustutkimus.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Aineistonkeruumenetelmänä kysely on yksi hyvä vaihtoehto ja sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193-195). Hyvänä puolena kyselylomakkeen käytössä on aineiston käsittelyn nopeus ja tilastollisen analyysin helppo toteuttaminen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 37.) Kyselyn haittana voi olla mahdollinen kato, joka tarkoittaa sitä, että kyselyn saaja ei vastaa kyselyyn. Katoon vaikuttaa vastaajajoukko ja tutkimuksen aihepiiri. Suurelle valikoitumattomalle vastaajajoukolle lähetetty kysely ei yleensä saavuta korkeaa vastausprosenttia. (Hirsjärvi, ym. 2009, 196.)

Kyselyn avulla kerättävä tieto voi pohjautua tosiasioihin, käyttäytymiseen, toimintaan, tietoon, arvoihin, asenteisiin, käsityksiin ja mielipiteisiin. Tämän lisäksi kyselyyn voidaan liittää arviointi- tai perustelupyyntö edellä mainitulle. Tiedonkeruu pitää toteuttaa yksinkertaisina kysymyksinä jos halutaan täsmällisiä vastauksia. Tällöin voidaan käyttää joko avoimia- tai monivalintakysymyksiä. (Hirsjärvi, ym. 2009, 197.)

Valitsimme kyselylomakkeen, koska sen avulla saavutimme helposti koulutukseen osallistuneet henkilöt. Koulutukseen osallistuneet olivat eri työpisteillä ja tämän vuoksi yhteisten aikataulujen sopiminen olisi ollut haasteellista. Kyselyssämme kerättävä tieto pohjautuu osallistujien kokemuksiin, käsityksiin ja mielipiteisiin asiakkaan aseman edistämisestä, ja asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta. Tällaiseen tiedonkeruuseen kysely sopii hyvin. Valitsimme kyselyymme kysymyksiä joihin vastataan avoimesti sekä monivalintakysymykset selventämään vastaajan mielipiteitä. Avoimeen vastaustyyppiin päädyimme, koska haluamme kuulla henkilökohtaisia kokemuksia asiakaslähtöisyyden vahvistumisesta. Tällaisiin kokemuskohtaisiin kysymyksiin ei olisi pystytty luomaan tarpeeksi monipuolisia vastausvaihtoehtoja.

Kyselymme (LIITE 1) sisältää 12 kysymystä, jotka jaettiin kolmeen osaan: Taustatiedot, kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistuminen ja asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen. Taustatiedoissa (kysymykset 1-4) selvitimme vastaajan iän, tämänhetkisen työpaikan, työhistorian vuosina kehitysvamma-alalla ja koulutuspäiviin osallistumisen aktiivisuuden. Taustatiedot auttoivat meitä hahmottamaan, onko edellä mainitulla kysymyksillä ollut merkitystä vastausten jakautumisessa. Halusimme tietää, onko iällä tai työkokemuksella merkitystä asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisessa tai asiakkaan aseman edistämisessä.

Ensimmäinen aihealue oli kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistuminen (kysymykset 5-9), joka käsitti neljä eri teemaa. Näitä olivat itsemääräämisoikeus (kysymykset 5-6), osallisuus (kysymys 7), voimaantuminen (kysymys 8) sekä ikääntyvä kehitysvammainen asiakkaana (kysymys 9).

Toinen aihealue kyselyssämme oli asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen (kysymykset 10-12). Tämän osion teemoja olivat dialogisuus (kysymys 10), yksilökeskeinen aktiivinen tuki (kysymys 11), sekä moniammatillinen yhteistyö (kysymys 12). Nämä teemat nousivat esille opinnäytetyömme tietoperustasta, jonka pohjalta valmistelimme kysymyksemme. Koulutuksen aihealueet ohjasivat meitä tietoperustamme kokoamisessa.

TAULUKKO 1.

Kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistuminen

Tietoperustan teema	Kyselyn kysymys
Itsemääräämisoikeus	5. Lisäsikö koulutus osaamistasi asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa? 6. Oletko koulutuksen johdosta alkanut kyseenalaistamaan erilaisia asiakkaita koskevia rajoitteita tai sääntöjä, joita työpaikallasi mahdollisesti on?
Osallisuus	7. Oletko koulutuksen johdosta saanut lisää työkaluja kehitysvammaisen ihmisen osallisuuden vahvistamiseen?
Voimaantuminen	8. Auttoiko koulutus sinua huomioimaan enemmän asiakkaan voimavaroja, ja hyödyntämään niitä?
Kehitysvammaisten ikääntyminen	9. Lisäsikö koulutus osaamistasi ikääntyvän kehitysvammaisen henkilön tukemisessa elämän eri osa-alueilla?

Kuvaamme (TAULUKKO 1) selkeämmin, mitä teemoja opinnäytetyömme aihealue kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistumisesta sisältää. Jokaisen teeman kohdalla näkyy kysymys, jota käytämme kyselyssä.

TAULUKKO 2.

Asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen

Tietoperustan teema	Kyselyn kysymys
Dialogisuus	10. Oletko koulutuksen johdosta kiinnittänyt enemmän huomiota tasavertaisuuteen asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa?

Yksilökeskeinen aktiivinen tuki	11. Oletko kiinnittänyt koulutuksen johdosta enemmän huomiota yksilökeskeisen aktiivisen tuen toteutumiseen työssäsi?
Moniammatillinen yhteistyö	12. Lisäsikö koulutus tietosi moniammatillisen työskentelyn hyödyistä?

Kuvaamme (TAULUKKO 2) selkeämmin, mitä teemoja opinnäytetyömme aihealue asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen sisältää. Jokaisen teeman kohdalla näkyy kysymys, jota käytämme kyselyssä.

5.4 Aineiston keruu ja kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kehitysvamma-alan työntekijät, jotka osallistuivat hankkeen aikana järjestettävään koulutukseen. He valikoituivat kohderyhmäksemme, koska opinnäytetyömme aihe ja tutkimustehtävät koskivat koulutuksen aikaansaamien mahdollisten hyötyjen arviointia asiakaslähtöisen työotteen kehittymisestä. Koska kyseessä on työntekijäkoulutus, emme toteuttaneet kyselyä kehitysvamma-alan työntekijöiden asiakaskunnalle, vaikka he ovatkin juuri se syy miksi koulutus järjestetään. Voimme kuitenkin kuulla työntekijöiden kautta myös heidän asiakaskuntansa eli kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia koulutuksen mahdollisesti mukana tuomista muutoksista.

Hanke päättyi toukokuussa 2016 ja tällöin lähetimme kaikille hankkeeseen osallistuneille henkilöille Webropol- kyselylomakkeen. Verkkokysely tuntui meille luonnolliselta vaihtoehdolta kyselyn muodoksi, koska koulutukseen osallistuneet henkilöt tulivat eri työyksiköistä ja näin yhteisen ajan löytäminen kyselyyn vastaamiseksi olisi ollut haasteellista. Viimeisessä koulutuspäivässä esittelimme kyselylomakkeemme ja vastasimme syntyneisiin kysymyksiin. Informoimme koulutukseen osallistuneita siitä, että lähetämme kyselyn heidän sähköpostiinsa ja mihin asti heillä on aikaa vastata siihen. Työntekijöiden sähköpostiosoitteet saimme koulutuksen järjestäneeltä yhteistyökumppaniltamme.

Osallistuimme koulutuspäiville aina kun pystyimme, jotta koulutukseen osallistuvat oppisivat tuntemaan meidät ja syyn sille miksi osallistuimme koulutuspäiviin. Oli myös tärkeää että kyselymme kohderyhmä tietäisi, että kerätty tutkimusmateriaali on merkityksellistä asiakaslähtöisen työn arvioimisessa, ja että se voi olla edistämässä tulevien koulutuksien sisällön muodostumista.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Case-tutkimus poikkeaa muista tutkimusmenetelmistä sillä, ettei sillä ole omaa metodologiaansa. Sillä ei ole myöskään omaa tiedonkeruu- tai analyysimenetelmäänsä, ja sama koskee myös luotettavuuden arviointia. Tapaustutkimuksessa luotettavuuskriteeristö määritellään joko laadullisen tai määrällisen tutkimuksen mukaan, riippuen siitä minkälaista lähestymistapaa opinnäytetyössä käytetään. Jos esimerkiksi tapaustutkimus sisältää piirteitä kvantitatiivisesta tutkimuksesta, silloin siinä käytetään kvantitatiivisen tutkimuksen reliabiliteetti- ja validiteettikriteereitä. (Kananen 2013, 114-115.) Arvioimme tutkimuksemme luotettavuutta hyödyntäen laadullisen tutkimuksen kriteereitä. Tämä johtui siitä, että keräsimme kokemuksiin perustuvaa tietoa kohderyhmältämme. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että työn eri vaiheet toteutetaan tarkasti ja oikein. Tällöin luotettavan ja uskottavan tiedon saaminen varmistuu. (Kananen 2013, 114-115.)

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, kuinka ei-sattumanvaraisia tuloksia tutkimuksella voidaan kerätä. (Hirsjärvi ym. 2014, 231.) Mittasimme tutkimuksemme reliabiliteettiä sen avulla, saimmeko kahdelta tai useammalta henkilöltä samankaltaisia vastauksia samaan kysymykseen. Osa kysymyksistämme oli monivalintoja, osa taas avoimia pohdintaosioita. Tehdessämme laadullista tutkimusta kyseenalaistimme hiukan kokemuksiin pohjautuvat tiedon toistettavuuden merkitystä. Kokemukset hyvin harvoin ovat täysin samanlaisia eri ihmisten välillä. Tutkimuksen tulee kuitenkin sisältää sen luotettavuuden ja pätevyyden arvioimista jollain tapaa (Hirsjärvi 2014, 232). Eräs tärkeimmistä arviointi tavoista on dokumentaation käyttäminen. Tämä tuo työlle uskottavuutta, kun kaikki tutkimuksen eri vaiheissa käytetyt ratkaisut ja valinnat on perusteltu. (Kananen 2013, 118.) Luotettavuutta tutkimuksellemme toi se, että olemme perustelleet kaikki työtämme koskevat valinnat opinnäytetyössämme. Opinnäytetyömme lukijalle ei jää silloin epäselväksi, miksi esimerkiksi tietoperustamme sisältää tiettyjä käsitteitä.

Tutkimuksen arviointiin liittyy myös käsite nimeltä validius. Tämä käsite tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, eli tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä mitä tutkimuksella on ollut tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi 2014, 231.) Oman tutkimuksemme osalta tärkeää olikin tutkimuksen pätevyyden tarkastelemisen kannalta, ovatko kyselyymme vastaajat ymmärtäneet kysymykset oikein. Tutkijoina meidän kannalta tärkeää olikin, että kysymykset muodostettiin mahdollisimman tarkkarajaisiksi. Liian laajoja kokonaisuuksia tulisi välttää, sillä se voi johtaa vastaajaa vastaamaan tutkijan ajatteleman kysymyksen ohi. Kyselytutkimuksessa validiuteen vaikuttaa myös se kuinka huolella laadittuja kysymykset ovat, ja saadaanko tutkimusongelmaan vastaus niiden avulla (Heikkilä 2008, 186). Koskimme kyselyn kysymykset niin, että niiden avulla saimme tietoa tutkimuskysymykseemme, mutta meidän olisi pitänyt tarkemmin suunnitella kysymysten muodostamista. Saaduista vastauksista havaitsimme, että käyttämämme sana ”lisäsikö” olisi pitänyt korvata sanalla ”vahvistiko”.

Tutkimusetiikkaan kuuluu, että kyselyyn vastaaville henkilöille taataan mahdollisuus säilyä anonyyminä tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksen kannalta on edullista käyttää anonymiteettiä. Tutkijan vapaus kasvaa, kun hänen kyselyssään on anonyymit vastaajat. Tällöin on yksinkertaisempaa käsitellä haastaviakin asioita tutkimuksessa, eikä tutkijan tarvitse pelätä haitan aiheutumista vastaajille. Anonyymius parantaa tutkimuksen objektiivisuutta, koska arkoja ja ristiriitaisia asioita voidaan kysyä helpommin. Näin vastaajat pystyvät kuvaamaan rehellisesti ja suoraan omia mielipiteitään. Tämä auttaa tutkimuksen olennaisten tietojen keräämistä. (Mäkinen 2006, 114.) Tutkimuksemme eettisyys toteutui sillä, että kyselyymme vastattiin anonyymisti, eikä henkilöitä voinut tunnistaa vastauksista. Annoimme vastaajille mahdollisuuden ilmaista omia mielipiteitään vapaasti, ilman että heidän henkilöllisyytensä olisi vaarassa tulla ilmi.

5.6 Aineiston analyysi

Keräsimme tutkimusaineistomme Kehitysvammaisten palvelusäätiön järjestämän Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli –hankkeen koulutukseen osallistuneilta työntekijöiltä. Kyselymme sisälsi monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Aineiston käsittely tapahtuu erilaisilla analyysimenetelmillä, ja niiden valintaan vaikuttaa tiedonkeruumenetelmä (Kananen 2013, 133).

Eräs analyysimenetelmä on suorien jakaumien käyttäminen (Kananen 2013, 133). Monivalintakysymykset järjestelimme suorien jakaumien avulla. Muuttujien arvojen taulukointi ja graafinen esittäminen näyttävät selkeästi miten muuttujat ovat jakautuneet (Holopainen & Pulkkinen 2002, 78). Kyselylomakkeessamme muuttujia olivat vastaajien ikä, työpaikka, työhistoria sekä koulutusaktiivisuus. Päädyimme suorien jakaumien käyttöön, koska vastaajamäärämme oli pieni, seitsemän henkilöä. Lisäksi monivalintakysymyksemme olivat kyllä, ei ja en osaa sanoa -muodossa mikä tarkoitti sitä, ettei monimutkaisia taulukointimenetelmiä tarvittu. Monivalintakysymykset antoivat meille yleisen kuvan siitä, olivatko osallistujat kokeneet koulutuksen vahvistaneen asiakaslähtöistä työtettä, tai asiakkaan asemaa.

Teemoittelu on hyvä aineiston analysointitapa silloin, kun halutaan ratkaista käytännöllisiä ongelmia. Näin olennainen tieto saadaan kerättyä tutkimuskysymyksen kannalta selkeästi. Teemoittelussa tutkimuksen teorialle ja kyselyn vastausten välille pitää muodostaa yhteys. (Eskola & Suoranta 2001, 178.179.) Kyselymme avoimet vastaukset käsitelimme teemoittelun avulla. Käytimme teemoittelua vastauksien analysoinnissa, mikä oli luonnollinen valinta, sillä kysymyksemme olivat valmiiksi jaoteltu eri teemojen alle. Teemoja analysoinnissamme olivat ”itseään määräämisoikeus”, ”osallisuus”, ”voimaantuminen”, ”ikäääntyvä kehitysvammainen henkilö asiakkaana”, ”dialogisuus”, ”yksilökeskeinen aktiivinen tuki”. ”moniammatillinen yhteistyö”. Sitaattien käyttö tutkimuksen aineiston analyysissä auttaa lukijaa havaitsemaan, ovatko tulkinnot oikeita ja yhteydessä tutkimuskysymykseen (Eskola ym. 2001, 180). Analysointia tehdessämme esitimme raportissa avoimia vastauksia sitaatteina, koska halusimme, että tieto pysyy mahdollisimman alkuperäisenä, kunnioittaen vastaajan kokemuksia.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsittelemme opinnäytetyömme kyselystä saatuja vastauksia. Tutkimuksessamme oli kaksi tutkimuskysymystä jotka olivat kehitysvamma-alan työntekijöiden kokemuksia asiakkaan aseman vahvistumisesta koulutuksen johdosta, sekä työntekijöiden kokemuksia asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta koulutuksen johdosta. Analysoimme tulokset kolmessa eri kappaleessa. Kyselymme alkoi taustakysymyksillä jotka käsittelemme ensin. Sen jälkeen käsittelemme kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistumista, koska se on opinnäytetyömme pääaihe. Sen jälkeen käsittelemme asiakaslähtöistä työotetta joka on keino vahvistaa asiakkaan asemaa. Avointen vastausten analysointi tapahtuu teemoittelun avulla ja monivalintakysymykset suorien jakaumien käytäen.

6.1 Taustatiedot

Aineisto kerättiin ATAK-hankkeeseen osallistuneilta henkilöiltä jotka olivat niin kehitysvamma-alan työntekijöitä sekä paikallisia toimijoita, kuten yhdistyksiä, järjestöjä ja oppilaitosten edustajia. Kysely lähetettiin 32 hankkeeseen osallistuneille työntekijöille. Lähetimme kyselyn useammalle kuin olimme aikoneet koska halusimme varautua mahdolliseen katoon. Kysely lähetettiin osallistujien sähköpostiin koulutuksen päätyttyä ja vastauksia saimme seitsemän kappaletta.

Vastaajista (n=7) kolme merkitsi ikänsä välille 30-39 vuotta. Seuraavaksi eniten eli kaksi vastausta oli ikäluokassa 50-59. Ikäluokissa 40-49 ja 60-vuotta tai yli, vastausmäärä oli molemmissa yksi vastaus. (TAULUKKO 3.)

	1. Ikäsi?
Alle 20	0
20-29	0
30-39	3
40-49	1
50-59	2
60 vuotta tai yli	1

TAULUKKO 3. Vastaajien ikä

Vastaajien (n=7) työpaikat jakautuivat asumispalveluihin kolmen vastaajan kohdalla ja vastaukseen joku muu, mikä tuli neljä vastausta. Päivätoiminta ja työtoiminta eivät saaneet yhtään vastausta. Henkilöt, jotka olivat vastanneet joku muu, mikä lisäsivät avoimeen kenttään kaksi vastausta kohtaan oppilaitos ja yksi vastaus kohtaan vapaaehtoistyö. (TAULUKKO 4.)

	2. Missä työskentelet tällä hetkellä?
asumispalvelut	3
päivätoiminta	0
työtoiminta	0
joku muu, mikä	4

TAULUKKO 4. Vastaajien työalueet

Eniten vastauksia työkokemuksesta kehitysvamma-alalla kertyi 11-15 vuoden kohdalle, johon vastauksia tuli kolme. Seuraavaksi eniten eli kaksi vastausta tuli työkokemukseen yli 20 vuotta. 6-10 vuotta sekä 16-20 vuotta työkokemusta keräsivät molemmat yhden vastauksen. (TAULUKKO 5.)

	3. Kuinka kauan olet työskennellyt kehitysvamma-alalla?
alle 5 vuotta	0
6-10 vuotta	1
11-15 vuotta	3
16-20 vuotta	1
yli 20 vuotta	2

TAULUKKO 5. Vastaajien työkokemus kehitysvamma-alalta

Koulutuspäiviin osallistuneiden vastaukset jakautuivat kolme vastausta 1-3 koulutuspäivään, kaksi vastausta 4-7 koulutuspäivään ja kaksi vastausta 8-11 koulutuspäivään. Kukaan vastaajista ei vastannut osallistuneensa jokaiseen koulutuspäivään. (TAULUKKO 6.)

	4. Kuinka moneen koulutuspäivään olet osallistunut?
1-3 koulutuspäivään	3
4-7 koulutuspäivään	2
8-11 koulutuspäivään	2
jokaiseen koulutuspäivään	0

TAULUKKO 6. Vastaajien koulutuspäiviin osallistuminen

6.2 Itsemääräämisoikeus

Vastaajista neljä oli sitä mieltä, ettei koulutus lisännyt heidän osaamistaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Kolme vastaajaa taas kertoi koulutuksen lisänneen heidän osaamistaan. (TAULUKKO 7.)

	5. Lisäsikö koulutus osaamistasi asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa?
kyllä	3
ei	4
en osaa sanoa	0

TAULUKKO 7. Lisäsikö koulutus osaamistasi asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa?

Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että koulutus ei lisännyt heidän osaamistaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Vastauksissa tuli ilmi, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioiminen kuuluu jo heidän työtapaansa.

”Asia oli entuudestaan tuttua.”

Osa vastaajista kuitenkin koki koulutuksen lisänneen heidän osaamistaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Eräässä vastauksessa kerrottiin, miten työssä voidaan tarjota erilaisia vaihtoehtoja asiakkaille, mistä he voivat itse valita sopivimman. Itsemääräämisoikeus -termin käsittäminen käytännössä selkiytyi erään vastauksen mukaan. Perusteluissa tuli esille, että useampaan koulutuspäivään osallistuminen olisi edistänyt osaamista tästä aiheesta.

”Koulutus lisäsi itsemääräämisoikeuden sisältöjä ja auttoi ymmärtämään, mitä asia tarkoittaa käytännön työssä.”

Itsemääräämisoikeuteen liittyvässä jatkokysymyksessä viisi vastaajaa kertoi alkaneensa kyseenalaistamaan asiakkaita koskevia rajoitteita tai sääntöjä enemmän koulutuksen johdosta. Kahden vastaajan mielestä näin ei tapahtunut. (TAULUKKO 8.)

	6. Oletko koulutuksen johdosta alkanut kyseenalaistaa asiakkaita koskevia rajoitteita tai sääntöjä, joita työpaikallasi mahdollisesti on?
kyllä	5
ei	2
en osaa sanoa	0

TAULUKKO 8. Oletko koulutuksen johdosta alkanut kyseenalaistaa asiakkaita koskevia rajoitteita tai sääntöjä, joita työpaikallasi mahdollisesti on?

Suurin osa vastaajista kertoi, miten he ovat alkaneet arvioimaan erilaisia toimintakäytäntöjä, joita heillä on ollut työpaikoilla käytössä. Asiakkaita koskevat rajoitteet ja säännöt ovat olleet työyhteisöissä esillä. Aihe on herättänyt keskustelua ja asioita on pohdittu yhdessä. Eräässä vastauksessa kerrottiin, miten koulutuksen aikana esille tulleita esimerkkejä on voinut hyödyntää ja jakaa eteenpäin omassa työssään.

"Enemmän tulee mietittyä mm. sääntöjä ja erilaisia asioita joita ennen piti itsestäänselvyytenä. Työkavereiden kanssa on enemmän pohdittu mitkä asiat ovat edelleenkin käyttökelpoisia ja mitä asioita voidaan muuttaa."

Osassa vastauksista kerrottiin, että oma osaaminen ei välttämättä lisääntynyt ja rajoitteiden käyttäminen on lähtökohtaisestikin jo työpaikalla kielletty. Eräässä vastauksessa kerrottiin, ettei koulutus tuonut uutta tietoa rajoitustoimenpiteiden tai sääntöjen kyseenalaistamisesta, koska oma työtapana noudattaa jo ennakkoinnin periaatteita.

"Olen aina kyseenalaistanut asiakkaiden rajoitteet ja säännöt painottaen ennaltaehkäisyä ja ennakointia, jotta ei tulisi tarvetta turvautua erilaisiin rajoittamis- ja pakkokeinoihin."

6.3 Osallisuus

Vastaajista viisi oli sitä mieltä, että he olivat saaneet uusia työkaluja kehitysvammaisen ihmisen osallisuuden vahvistamiseen. Kaksi vastaajaa oli taas sitä mieltä, ettei näin ollut tapahtunut. (TAULUKKO 9.)

	7. Oletko koulutuksen johdosta saanut lisää työkaluja kehitysvammaisen ihmisen osallisuuden vahvistamiseen?
kyllä	5
ei	2
en osaa sanoa	0

TAULUKKO 9. Oletko koulutuksen johdosta saanut lisää työkaluja kehitysvammaisen ihmisen osallisuuden vahvistamiseen?

Enemmistö vastaajista koki saaneensa lisää työkaluja asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen koulutuksen johdosta. He saivat muun muassa tietoa tuetusta päätöksenteosta, positiivisesta riskinotosta, sekä siitä miten niitä voidaan hyödyntää käytännössä. Lisäksi kerrottiin, että tietoa on pyritty jakamaan myös työyhteisössä.

”Entistä enemmän on otettu huomioon asukkaiden toiveita ja ehdotuksia toiminnoista ja harrastuksista.”

Osa vastaajista ei kokenut saaneensa asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen uusia työkaluja. He ovat kokeneet tärkeänä sen, että ihminen on osallisena omassa päätöksenteossaan aina niiden edellytysten mukaan mitä hänellä on. He toivat esille sen, kuinka paljon kehitystä on jo tapahtunut kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden vahvistamisessa menneitä vuosikymmeniä tarkasteltaessa.

”Vammaispalvelulain myötä on jo 1980-luvulta lähtien tuotu esiin vammaisten ja kehitysvammaisten osallisuus ja omien toimintamahdollisuuksien edistäminen. Tässä suhteessa on menty paljon eteenpäin, vaikkakin vielä on tekemistä tämän asian suhteen.”

6.4 Voimaantumisen

Viisi henkilö vastasi, että koulutus auttoi huomioimaan enemmän asiakkaan voimavaroja ja hyödyntämään niitä. Kaksi vastaajista ei kokenut näin käyneen. (TAULUKKO 10.)

	8. Auttoiko koulutus sinua huomioimaan enemmän asiakkaan voimavaroja ja hyödyntämään niitä?
kyllä	5
ei	2
en osaa sanoa	0

TAULUKKO 10. Auttoiko koulutus sinua huomioimaan enemmän asiakkaan voimavaroja ja hyödyntämään niitä?

Enemmistö vastaajista koki koulutuksen auttaneen asiakkaan voimavarojen huomioimisessa. Työpaikoilla on entistä enemmän alettu kartoittamaan asiakkaan voimavaroja ja samalla huomattu min-kälaisia muutoksia niissä on voinut tapahtua esimerkiksi ikääntymisen johdosta. Koulutuksessa jaetut käytännönesimerkit on myös koettu hyödyllisiksi.

"Pysähdytään miettimään asukkaan voimavaroja ja osaamista kiireenkin keskellä. Luotetaan asukkaaseen ja hänen taitoihin piste. Epäonnistuminen on sallittua."

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että koulutus ei vaikuttanut heidän jo olemassa olevaan työtapaansa huomioida asiakkaan voimavaroja. Vastauksissa tuotiin esille se, että ihminen on työskentelyssä etusijalla ja hänen mukaansa toimitaan.

"Kehitysvammaisen ihmisen kuntoutuksessa tulisi aina korostaa hänen osaamistaan ja voimavarojaan sekä rohkaista häntä niitä käyttämään."

6.5 Kehitysvammaisen ikääntyminen

Vastaajista kuusi oli sitä mieltä, että koulutus lisäsi osaamista ikääntyvän kehitysvammaisen henkilön tukemisessa elämän eri osa-alueilla. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, ettei koulutus lisännyt hänen osaamistaan tällä alueella. (TAULUKKO 11.)

	9. Lisäsikö koulutus osaamistasi ikääntyvän kehitysvammaisen henkilön tukemisessa elämän eri osa-alueilla?
kyllä	6
ei	1
en osaa sanoa	0

TAULUKKO 11. Lisäsikö koulutus osaamistasi ikääntyvän kehitysvammaisen henkilön tukemisessa elämän eri osa-alueilla?

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että koulutus lisäsi heidän osaamistaan ikääntyvän kehitysvammaisen henkilön tukemisessa elämän eri osa-alueilla. Ikääntymisen mukanaan tuomia vaikutuksia opittiin tunnistamaan paremmin. Vastauksista tuli kuitenkin ilmi, että ikääntymistä koskevat osuudet koulutuksessa olivat jääneet vähemmälle huomiolle.

”Koulutus lisäsi tietämystä siitä, mitä ikääntyminen tarkoittaa kehitysvammaisille. Ehkä tukeminen elämässä jäi koulutuksen aikana vähemmälle.”

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että koulutus ei lisännyt hänen osaamistaan ikääntyvien kehitysvammaisten asiakkaiden tukemisessa. Kuten muissakin vastauksissa, myös tässä tuli ilmi, että ikääntymistä käsiteltiin pintapuolisesti koulutuksen aikana.

6.6 Dialogisuus

Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että koulutuksen johdosta he ovat kiinnittäneet enemmän huomiota tasavertaisuuteen asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa. Kolme vastausta tuli myös kohtaan jossa kerrotaan, ettei koulutuksen koettu tätä lisänneen. En osaa sanoa vastauksia tuli yksi. (TAULUKKO 12.)

	10. Oletko koulutuksen johdosta kiinnittänyt enemmän huomiota tasavertaisuuteen asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa?
kyllä	3
ei	3
en osaa sanoa	1

TAULUKKO 12. Oletko koulutuksen johdosta kiinnittänyt enemmän huomiota tasavertaisuuteen asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa?

Vastauksissa tuli esille se, miten työpaikalla asioista on keskusteltu yhdessä ja asiakkaiden mielipiteet on otettu huomioon aina kun mahdollista. Eräs vastaaja kuvasi, miten hän jakaa työssään tietoa tasavertaisen vuorovaikutuksen puolesta ja sen tärkeydestä.

”Muukin kouluttautuminen on lisännyt tätä ajatusta. ATAK-hanke on tukenut tätä toimintatapaa.”

Vastauksissa joissa koulutuksen ei koettu lisänneen tasavertaisuuden huomioimista, tuotiin esille, että vastaajat pyrkivät kohtaamaan asiakkaan tasavertaisena. Tämä koettiin jo olemassa olevaksi tavoitteeksi, eikä koulutus vahvistanut sitä.

”Pyrin kohtaamaan aina ihmisen tasavertaisena työssäni.”

6.7 Yksilökeskeinen aktiivinen tuki

Neljä vastaajaa on sitä mieltä, etteivät he ole kiinnittäneet koulutuksen johdosta enemmän huomiota yksilökeskeisen aktiivisen tuen toteutumiseen. Kaksi vastaajaa taas koki kiinnittävänsä enemmän huomiota yksilökeskeisen aktiivisen tuentoteutumiseen. En osaa sanoa vastauksia tuli yksi. (TAULUKKO 13.)

	11. Oletko kiinnittänyt koulutuksen johdosta enemmän huomiota yksilökeskeisen aktiivisen tuen toteutumiseen työssäsi?
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

kyllä	2
ei	4
en osaa sanoa	1

TAULUKKO 13. Oletko koulutuksen johdosta kiinnittänyt enemmän huomiota tasavertaisuuteen asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa?

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei koulutus lisännyt yksilökeskeisen aktiivisen tuen huomioimista heidän työssään. Tämä johtuu siitä, että he kokivat yksilöllisyyden huomioimisen olevan jo tärkeä osa heidän työtään. Eräässä vastauksessa kerrottiin, että jos osallistuminen olisi ollut aktiivisempaa, olisi hän oppinut ehkä enemmän.

”Yksilöllisyys on peruseriaatteita joita noudatan työssäni.”

Vastauksissa kerrottiin kuinka asiakkaiden toiveita ja mielipiteitä kuunnellaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi eräässä kommentissa kerrottiin, kuinka saatiin hyviä esimerkkejä aktiivisesta tuesta ja sen käytöstä arjessa. Esiin nousi myös, miten kehitysvammaisten henkilöiden yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioidaan vapaa-ajan harrastuksissa ja toimintaa suunniteltaessa.

”Olen kiinnittänyt entistä enemmän huomiota kuntouttavaan työotteeseen ja antanut asiakkaiden tehdä asioita mahdollisimman pitkälti itse.”

6.8 Moniammatillinen yhteistyö

Viisi henkilöä oli sitä mieltä, että koulutus on lisännyt tietoa moniammatillisesta työskentelystä. En osaa sanoa vastauksia tuli yksi, samoin kuin ei vastauksia. (TAULUKKO 14.)

	12. Lisäsikö koulutus tietoasi moniammatillisen työskentelyn hyödyistä?
kyllä	5
ei	1
en osaa sanoa	1

TAULUKKO 14. Lisäsikö koulutus tietoasi moniammatillisen työskentelyn hyödyistä?

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he hyötyivät moniammatillisesta työskentelystä ja saivat siitä lisää tietoa. Vastaajat kertoivat, kuinka he saivat hyviä uusia yhteistyökumppaneita joita he voivat hyödyntää tulevaisuudessa. Koulutukseen osallistuneiden toimijoiden toiminnasta saatiin enemmän tietoa ja verkostoissa koettiin olevan asiantuntemusta. Vertaistuen merkityksen tärkeyttä korostettiin eräässä vastauksessa ja ryhmäkeskusteluita olisikin toivottu enemmän.

”Tutustuin uusiin ihmisiin ja moniammatillinen yhteistyö laajeni.”

Yksi vastaaja koki, että moniammatillisuus ei lisääntynyt, eikä verkostoitumista tapahtunut koulutuksen aikana.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tarkoituksena on saada vastauksia kahteen asettamaamme tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksemme ovat, millaisia kokemuksia kehitysvamma-alan työntekijöillä on asiakkaan aseman vahvistumisesta ja millaisia kokemuksia kehitysvamma-alan työntekijöillä on asiakaslähtöisen työotteensa vahvistumisesta koulutuksen johdosta? Seuraavaksi käymme läpi johtopäätökset saaduista tuloksista.

Johtopäätöksenä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saatujen tuloksien perusteella esitämme, että koulutus vahvisti työntekijöiden valmiuksia asiakkaan aseman edistämiseksi. Osalle työntekijöistä tämä aihealue oli kuitenkin vahvasti jo omaksuttu ja koulutuksen ei koettu erityisesti lisänneen aiheen tuntemusta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa koulutus ei lisännyt tulosten mukaan osaamista. Sen sijaan asiakkaita koskevia rajoitteita ja sääntöjä on alettu kyseenalaistaa, sekä asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen saatiin uusia työkaluja koulutuksen johdosta. Tulosten mukaan työntekijät kokivat koulutuksen auttaneen huomioimaan asiakkaan voimavaroja enemmän ja hyödyntämään niitä. Kehitysvammaisten henkilöiden ikääntymistä koskeva koulutusalue koettiin työntekijöiden mukaan lisänneen heidän osaamistaan, mutta samalla jääneen hieman pintapuoliseksi.

Työntekijöiden toimintatavat ja heidän tarjoamansa tuki vaikuttavat asiakkaan arjessa tapahtuvan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen (Vernerinet 2016, viitattu 3.9.2016). Tulokset osoittivat, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen huomioiminen on asia, jonka työntekijät jo tiedostavat työssään. Työyhteisössä tapahtuu jatkuvaa keskustelua ja arviointia oikeista toimintatavoista, jotta välttyään asiakkaan rajoittamiselta. Vaikka osa työntekijöistä koki sisällön selvänä, tuli kokemuksissa esille myös, että koulutus täsmensi käsitystä itsemääräämisoikeudesta ja mitä se tarkoittaa käytännössä. Tulokset osoittivat, että enemmistö työntekijöistä koki tämän aiheen kertauksena, eikä uutta enää opittu. Tämä osoittaa sen, että työpaikoilla ollaan selvillä siitä mitä asiakkaan itsemääräämisoikeus ainakin teoriassa on. Vaikka osa koki asian olevan jo entuudestaan tuttua, on selvää, että työntekijä joutuu koko ajan kehittämään omaa ajatteluaan ja työmenetelmiään. Itsemääräämisoikeudelle ei ole yksiselitteistä sääntöjä tai ohjeita, sen tulkinta vaihtelee eri tilanteiden mukaan. Yhteiskunta kehittyy ja muuttuu jatkuvasti, asenteet ja säännöt muuttuvat, joten mielettämme työntekijänä ei koskaan voi olla täysin valmis.

Tutkimustulokset osoittivat, että suurin osa työntekijöistä koki saaneensa lisää työkaluja kehitysvammaisen ihmisen osallisuuden vahvistamiseen. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen vaatii työntekijöiden mukaan asiakkaan osallistumista häntä koskevaan päätöksentekoon kykyjensä mukaan. Näin asiakkaat pääsevät vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksiin. Tulokset olivat samansuuntaisia kuin opinnäytetyömme tietoperustassa esiintyvällä Erikssonilla (2008), jonka mukaan ihmisen onnellisuutta määrittää se, kuinka paljon hän pystyy vaikuttamaan omaan arkeensa. Työntekijät kokivat, että koulutuksessa esille tullut positiivisen riskinotto edistää asiakkaan mahdollisuuksia toteuttaa itseään ja antaa heidän kokea myös epäonnistumisia. Työntekijöiden ei siis tarvitse suojella asiakkaita elämältä. Kokemuksissa kuvattiin myös positiivista kehitystä siitä, miten kehitysvammaisten henkilöiden asema on vahvistunut viimeisten vuosikymmenten aikana. Kehityksen tulee kuitenkin olla jatkuvaa, ja osallisuutta vahvistavaa.

Mäkinen ym. (2011) toteaa, miten asiakkaan voimavaroja ei aina välttämättä huomata ja osata hyödyntää niiden täydessä mittakaavassa. Työntekijän haasteellisenä tehtävänä on ohjata asiakasta löytämään omat voimavaransa, käyttämään niitä ja näin näkemään omat mahdollisuutensa. Tulosten mukaan työntekijät kokivat koulutuksen auttaneen huomioimaan enemmän asiakkaan voimavaroja ja hyödyntämään niitä. Monet kokivat, että voimavaralähtöisyys on heidän työssään jo käytössä oleva tärkeä työkalu, mutta koulutuksen johdosta voimavaroja on osattu kartoittaa entistä enemmän.

Kehitysvammaisten henkilöiden ikääntymistä koskeva koulutusalue koettiin tulosten mukaan lisäneen työntekijöiden osaamistaan, mutta samalla jääneen hieman pintapuoliseksi. Tämä teema oli noussut koulutuksen suunnitteluvaiheessa työyhteisöistä toiveeksi. Työntekijöiden kokemuksien mukaan he olisivat toivoneet tätä aihetta käsiteltävän laajemmin, eritoten käytännön työhön liittyen. Vernerinetissä (2016) kuvataan kuinka ikääntyneiden kehitysvammaisten henkilöiden määrä kasvaa jatkuvasti. Tarkkaa käsitystä ikääntymisen tuomista muutoksista ja uusista haasteista kehitysvammaisen henkilön hoito- ja ohjaustyössä ei kuitenkaan Suomessa vielä ole. Tästä voimme todeta, että työntekijöiden halu liittää ikääntyminen osaksi koulutuskokonaisuutta oli erittäin ajankohtainen valinta. Tämä osoittaa sen, että työntekijöillä on halua kehittää omaa osaamistaan uusien tilanteiden, sekä toimintatapojen ymmärtämiseksi ja käyttöön ottamiseksi. Tulevaisuuden kannalta tärkeää on huomioida, miten ikääntymistä koskevat kysymykset saadaan paremmin liitettyä koulutuskokonaisuuksiin.

Toinen tutkimuskysymyksemme oli, vahvistiko koulutus asiakaslähtöistä työtettä työntekijöiden kokemusten mukaan. Johtopäätöksenä esitämme seuraavia tuloksia vastaajien kokemuksista. Asiakaslähtöisen työtteen ei koettu vahvistuneen koulutuksen aikana, kuin moniammatillisen yhteistyön osalta. Tulokset osoittivat, että moniammatillinen yhteistyö oli onnistuneesti toteutunut koulutuksen aikana ja loi mahdollisuuksia yhteistyöhön tulevaisuudessa. Hankkeen tavoitteena oli lisätä moniammatillista työskentelyä eri toimijoiden välillä ja tutkimustulosten perusteella voimme todeta, että tässä on onnistuttu. Tulosten mukaan kokemukset dialogisen työtavan vahvistumisesta jakaantuivat tasaisesti ja yksilökeskeisen aktiivisen tuen osaamisen ei taas koettu vahvistuneen.

Työntekijät kokivat, että dialogisuus on jo heille olemassa oleva työtapa ja eikä koulutus tuonut uutta tietoa heille siitä, mutta tuki tätä toimintatapaa. Tästä voimme tehdä johtopäätöksen, että koulutuksen päätavoitteena ei tarvitse olla uuden oppiminen vaan jo olemassa olevan tiedon vahvistuminen. Tietoperustassamme kuvataan miten dialogisessa vuorovaikutuksessa työntekijä osoittaa kiinnostusta asiakkaan sanomisista kohtaan ja tukee omien mielipiteiden ilmaisuun. Asiakkaalle tulee tällöin tunne, että häntä kuunnellaan. (Arnkil & Seikkula 2014, 127.) Tuloksista nousikin esille se, miten asioista on keskusteltu enemmän asiakkaiden kanssa ja pyritty huomioimaan heidän mielipiteitään mahdollisimman pitkälle.

Kehitysvammaisten palvelusäätiö (2011) kertoo yksilökeskeisen aktiivisen tuen lähtökohtana olevan, että jokainen voi osallistua omien kykyjensä mukaan arjen toimintoihin ja suhteisiin riippumatta hänen rajoitteistaan. Työntekijöiltä vaaditaan siis kykyä nähdä arjen tilanteissa mahdollisuuksia itsenäiseen toimintaan asiakkaan osalta ja aikaa tukea häntä siihen. Tulosten mukaan yksilökeskeisen aktiivisen tuen koettiin olevan jo vahvassa asemassa työntekijöiden työskentelyssä, eikä tämän työtavan koettu vahvistuneen koulutuksen johdosta. Voimme päätellä työntekijöiden vastauksista, että he huomioivat työpaikoillaan asiakkaan yksilöllisyyden ja pyrkivät osallistamaan toimintaan.

Moniammatillisen yhteistyön koettiin koulutuksen myötä lisääntyneen saatujen tulosten mukaan. Voimme todeta, että ATAK- hanke koettiin hyödylliseksi koulutukseksi moniammatillisuuden kohdalla, koska se lisäsi työntekijöiden tietämystä oman alueensa eri toimijoista. Uusien yhteistyösuhteiden syntyminen tuotiin osassa vastauksissa myös esille, mikä osoittaa koulutuksen onnistuneen tavoitteessaan luoda yhteyksiä eri toimijoiden välille Pohjois-Suomessa. Myös vertais-tuen tärkeys nousi esille tuloksissa, mistä voimme päätellä, että työnohjaukselle voisi olla enem-

mänkin tarvetta. Tällöin työntekijät pääsisivät jakamaan omia kokemuksiaan ja kysymyksiään muiden alan ammattilaisten kanssa. Moniammatillisessa yhteistyössä tavoitteena onkin ammattilaisten kehittyminen yhdessä, oman henkilökohtaisen osaamisensa vahvistumisen lisäksi (Helminen 2015, 163).

Kokonaisuudessaan koulutus herätti työntekijöitä pohtimaan työyhteisöissä olevia käytäntöjä ja asiakastyötä koskevia kysymyksiä. Koulutus on saanut heidät kiinnittämään enemmän huomiota asiakkaan kuulemiseen ja heidän mielipiteidensä ilmaisuun. Moniammatillinen yhteistyö vahvistui koulutuksen johdosta ja he saivat uusia yhteistyökumppaneita. Työntekijät saivat myös uusia työkaluja työskentelyynsä. Työntekijöiden odotukset koulutuksesta eivät kuitenkaan kaikilta osin täyttyneet ja he kokivat käsitellyt teemat jo olemassa oleviksi työtavoiksi.

Tutkimukselle asetetut tavoitteet täyttyivät, sillä saimme tietoa siitä kokivatko kehitysvamma-alan työntekijät koulutuksen vahvistaneen heidän osaamistaan asiakkaan aseman ja asiakaslähtöisen työotteen osalta. Suurempi vastaajamäärä olisi tosin antanut meille tarkemman ja luotettavamman tiedon tutkimuksen tavoitteiden toteutumisesta. Tämä tutkimus tukee vammaistyön kehittämistä siltä osin, että jatkossa koulutuksia voidaan suunnitella hyödyntäen jo aiemmin koulutuksiin osallistuneiden työntekijöiden kokemuksia ja sitä mitä he ovat kokeneet koulutuksesta saaneensa.

8 POHDINTA

Aloitimme opinnäytetyö projektimme syksyllä 2015, kun otimme yhteyttä Kehitysvammaisten palvelusäätiöön. Opinnoissamme olemme suuntautuneet kehitysvammatyöhön, joten opinnäytetyön aihe oli luonnollinen valinta. Palvelusäätiöllä oli käynnissä koulutuskokonaisuus, jonka tavoitteena oli yhdistää asumis- ja päiväpalveluiden, sekä muiden toimijoiden osaamista tavoitteenaan kehittää kehitysvammatyötä. Näin päädyimme aiheeseen, jonka tarkoituksena oli tutkia koulutukseen osallistuneiden työntekijöiden kokemuksia asiakkaan aseman, sekä asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta koulutuksen johdosta. Aihe on ajankohtainen, koska kehitysvammalakiin on tehty muutoksia kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi ja siihen liittyä olennaisesti asiakkaan osallisuuden toteutuminen.

Emme tunteneet toisiamme ennen opinnäytetyön aloittamista ja päädyimme tekemään sitä yhdessä, kun opettajamme ehdotti meille yhteistyön aloittamista. Koska emme tunteneet toisiamme, oli yhteistyön aloittaminen toisaalta riski. Yhteistyömme lähti kuitenkin toimimaan onnistuneesti. Opinnäytetyöprosessin alussa teimme päätöksen, että pyrimme tekemään työtä mahdollisimman paljon yhdessä. Tässä onnistuimme hyvin ja koko työ on lähes kokonaan tehty yhdessä lukuun ottamatta työn loppu vaiheita, kun asuimme eri paikkakunnilla. Koimme yhdessä työskentelyn sopivan omaan tyyliimme työskennellä niin asioiden pohtimisen kuin kirjoittamisenkin osalta. Vastuunjakaminen työn suhteen on mennyt tasapuolisesti, koska työtä on tehty lähes aina yhdessä. Molempien aktiivisuus on ollut siis välttämätöntä.

ATAK- hanke oli jo käynnissä kuin me aloitimme opinnäytetyö prosessimme. Koulutuksesta oli takana jo viisi koulutuspäivää. Tavoitteenamme oli osallistua jäljellä oleviin koulutuspäiviin mahdollisimman paljon, jotta näkisimme itse paikanpäältä sen, mitä koulutuksessa tapahtuu ja saisimme vertailupohjaa siihen, miten työntekijät kokevat koulutuksen toimineen.

Laadimme syksyllä 2015 aikataulun siitä, miten tulimme opinnäytetyö prosessissamme etenevämmään. ATAK- hanke tulisi päätymään toukokuussa 2016 ja tähän mennessä opinnäytetyömme tietoperusta, tutkimussuunnitelma ja kyselylomake tulisivat olla valmiita. Syksy meni hyvin aikataulun mukaan. Keväällä huomasimme kuitenkin jääneemme jälkeen tavoitteistamme, ja jouduimme todella aktiivisesti tekemään töitä, että saimme kurottua kiinni aikatauluja. Tämä johtui siitä, että tietoperustan kokoamisessa oli alkuvaiheessa haasteita. Menimme harhaan monta kertaa sen

kanssa, arvioimme koulutuksen vaikuttavuutta vai työntekijöiden ammatillista osaamista. Oikeiden käsitteiden löytyminen ja tutkimuskysymysten asettaminen vei paljon aikaa ja ne muuttuivat monta kertaa. Tarvitsimme siihen paljon ohjausta ja kun oikea suunta löytyi, työ eteni tietoperustan osalta hyvin.

Emme olleet varautuneet myöskään siihen, kuinka paljon kyselylomakkeen valmistamiseen menee aikaa. Sen kanssa koimme myös ongelmia. Jälkiviisaina olisimme aloittaneet kyselylomakkeen tekemisen paljon aikaisemmin, tutustuen eritoten siihen, miten kysymykset tulee muodostaa ja millaisella kaaviolla saisi mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti tietoa. Tutkiessamme kyselyymme saamiamme vastauksia, huomasimme esimerkiksi sen, miten yhden väärän sanan käyttäminen voi vaikuttaa vastaajan käsitykseen kysymyksestä merkittävästi. Näin kävi sanan lisäkö koulutus osaamistasi kanssa. Tavoitteenamme oli selvittää vahvistiko koulutus työntekijöiden kokemuksia. Nyt osassa vastauksista saattoi saada käsityksen, että jotakin uutta olisi pitänyt oppia, jotta koulutus olisi onnistunut. Sen sijaan, jos olisimme käyttäneet sanamuotoa vahvistiko tai tukiko koulutus osaamistasi, olisimme saaneet paremmin vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Uuden oppimista pohdimme paljon johtopäätöksiä tehdessämme. Oliko koulutukseen osallistuneilla ajatus siitä, että koulutuksessa pitää aina oppia jotakin uutta. Useinkaan näin ei ole, vaan koulutuksen tarkoituksena on vahvistaa ja päivittää olemassa olevia työskentelytapoja ja ajatuksia. Oppimista on tapahtunut jo, kun aletaan kyseenalaistamaan omia aiempia käsityksiä tai toimintatapoja.

Havaitsimme koulutuspäivillä, että keskustelu oli vilkasta ja työntekijät todella paneutuivat annettuihin tehtäviin sekä pohtivat ääneen mieleensä tulleita ajatuksia ja kysymyksiä. Vaikka osa aiheista oli jo tuttua asiaa työntekijöille, asioiden kertaaminen ja toisten osapuolien ajatusten ja mielipiteiden kuuleminen koettiin rakentavana. Mielestämme ilmapiiri oli koulutuspäivien päätteeksi positiivinen. Ehkä tämän takia meitä mietityttää, miten työntekijöiden vastaukset kyselyssä olivat ristiriidassa koulutuspäivien asenteen kanssa. Saatoimme tosin itse sekoittaa kyselyyn vastaajien ajatuksia väärällä kysymysmuodolla, josta kerroimme edellisessä kappaleessa.

Pohdimme myös sitä, oliko tutkimustapa oikea. Päädyimme case-tutkimukseen, koska se on laadullista tutkimusta syvällisempi tutkimus. Mielestämme tämä oli hyvä valinta. Valitsimme aineistonkeruutavaksi kyselyn, koska sen avulla tavoittaisimme helpommin koulutukseen osallistuneet työntekijät. Vastanneiden määrä jäi kuitenkin pieneksi. Jos olisimme kyselyn sijaan päätyneet haastatteluun, olisi tutkimuskysymyksiimme saatu syvällisempi vastaus ja väärinkäsityksiltä kyselyn kysymyksistä olisi välttytty.

Tulosten analysointi oli mielenkiintoisin vaihe työssämme. Tulostimme vastaukset yhtenäisenä koontina, josta seuraavana merkitsimme jokaisen vastaajan omalla värikoodillaan. Näin saimme selville onko vastaajien kokemuksissa tiettyjä yhtäläisyyksiä, esimerkiksi sen mukaan, kuinka monen koulutuspäivään on osallistunut, onko työhistoria vaikuttanut vastauksiin tai mihin ikäluokkaan vastaaja kuului. Värikoodien avulla huomasimme, jos taustatieto oli vaikuttanut koulutukseen osallistuneen vastauksiin. Selkeimpänä vastaukseen vaikuttajana nousi koulutusaktiivisuus. Koska vastaajamäärä oli pieni, emme voineet tehdä suoria päätelmiä muiden taustatietojen mukaan. Vastaukset olivat yksittäisten ihmisten henkilökohtaisia kokemuksiaan koulutuksesta. Jos vastaajamäärämme olisi ollut huomattavasti suurempi ja yhtäläisyyksiä vastauksissa olisi näkynyt, tilanne olisi ollut toinen. Ajatuksenamme oli tehdä vastauksista ristiintaulukointia, mutta emme loppujen lopuksi kokeneet sitä olennaiseksi näin pienen vastaajaryhmän kesken.

Kyselymme vastaajamäärä oli pieni, joten tutkimuksemme luotettavuutta tulee tarkastella kriittisesti. Työntekijöiden osallistuminen koulutukseen vaihteli muutamasta kerrasta lähes jokaiseen koulutuspäivään. Näin vastaajien kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä voivat vaihdella myös osallistumisaktiivisuuden takia. Kyselyssä kysyimme, lisäikö koulutus asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja lähes kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä ettei koulutus lisännyt sitä. Vaikka lähes kaikki kokivat asian olevan näin, emme voi tehdä suoria päätelmiä siitä koettiinko koulutus hyödylliseksi koska kyselyn tulokset ovat niin pieneltä joukolta.

Uskomme, että opinnäytetyömme toimeksiantaja voi saada opinnäytetyöstämme ja keräämässämme materiaalista, ajatuksia ja esimerkkejä siihen, miten tulevaisuudessa koulutuksia voi toteuttaa. Moniammatillinen työskentely koettiin hyödylliseksi ja tätä toivottavasti hyödynnetään jatkosakin. Opinnäytetyössämme meidän tuli rajata tutkimusalueitamme, niin ettei aiheesta tule liian laaja. Emme siis pystyneet sisällyttämään toimeksiantajan kaikkia ehdotuksia työhömmе, joita olivat erilaisten tutkimusmuotojen yhdistäminen, sekä asiakkaiden kokemusten tutkiminen.

Opinnäytetyössämme tutkimme työntekijöiden kokemuksia ja jatkotutkimusaihe voisi liittyä siihen, minkälaisia kokemuksia asiakkaat ovat saaneet ATAK-hankkeesta. Tavoitteena on ollut, että työntekijät vievät koulutuspäiviltä esille tulleita aiheita ja työtapoja asiakastyöhönsä, joten olisi mielenkiintoista tietää ovatko asiakkaat kokeneet muutosta päivittäisissä tilanteissa työntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme sosiaalialan kompetensseihin verraten seuraavia asioita. Eettinen osaaminen viittaa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen sekä asiakaslähtöisyyteen, joita työssämme käsitellään. Meille on täsmentynyt prosessin aikana mitä itsemääräämisoikeus ja asiakaslähtöisyys käytännössä tarkoittavat. Olemme pystyneet hyödyntämään tätä tietoa asiakastyössä. Myös eettiset kysymykset ja niiden päivittäinen pohtiminen on tärkeä osa asiakastyötä.

Aiheeseemme liittyy myös kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, jota käsittelemme työssämme asiakkaan osallisuuden toteutumisena. Tästä olemme oppineet, että kaikki toiminta tulisi pyrkiä kehitysvammatyössä asiakkaan mahdollisimman laajan osallisuuden toteutumiseen hänen kykyjensä mukaan. Kehittämisoaamisesta opimme miten kehitysvamma-alalla kehittyä jatkuvasti ja kuinka työyhteisöt halutaan myös pysymään tässä kehityksessä mukana. Kehitystä tarvitaan jotta tasavertaisuus, osallisuus ja asiakkaiden oikeudet toteutuvat. Näimme millä tavalla työntekijöitä koulutetaan kehitysvamma-alalla ja kuinka osaavaa henkilökuntaa kentällä toimii. Saimme myös paljon kokemuksia alan toimijoista ja siitä minkälaisia järjestöjä kunnallisen ja yksityisen sektorin rinnalla on olemassa.

Opinnäytetyö prosessimme kesti vajaan vuoden. Se tuntui pitkältä ajalta, mutta aika on mennyt myös todella nopeasti. Aluksi opinnäytetyö ajatuksena tuntui haastavalta ja vaikeasti tavoitettavalta. Prosessin alussa tuntui siltä että työmäärä on valtava. Tätä kuvaa hyvin se, että työtä ei tehty hetkessä, vaan se on pitkän aikavälin tuotos. Mielestämme tutkimustyötä ei voi saada valmiiksi hetkessä. Se tarvitsee oman aikansa muodostua ja eri näkökulmia tulee pohtia useita kantoja huomioiden. Usein huomasimme kirjoittaneemme tekstiä, joka seuraavalla kerralla opinnäytetyötä luکیessa tuntui väärältä. Olemme oppineet sen, että tutkimustyö on pohtimista pohtimisen perään ja omien ajatustensa kyseenalaistamista.

Työmme on edennyt pikkuhiljaa muun opiskelun ohella, mikä on sopinut meille todella hyvin. Tiesimme, että opinnäytetyöstä tulee pitempi prosessi, koska työmme liittyi ATAK- hankkeeseen, joka oli pitkäaikainen koulutuskokonaisuus. Emme siis kokeneet painetta työn tekemisestä, vaan teimme sitä sen mukaan kun koulutus eteni. Koimme jotkut tutkimuksen vaiheet haastavammaksi kuin toiset, ja niiden kanssa työtä jouduttiin tekemään enemmän ja silloin paineen määrä työstä nousi. Haastavia alueita opinnäytetyössä olivat erityisesti alun haasteet tietoperustan kokoamisessa, sekä tutkimuksellisesti tarkan kyselyn tuottaminen. Olemme saaneet paljon tukea opinnäytetyömme tekemiseen ohjaavilta opettajiamme ja siitä kiitämmekin heitä.

LÄHDELUETTELO

Arnkil, T. E. & Seikkula, J. 2014. ”Nehän kuunteli meitä!” Dialogeja monissa suhteissa. Tampere: Juvenes Print- Suomen yliopistopaino Oy.

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot, Vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Eskola, j. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Helminen, J. (toim.) 2015. Osaamiseksi kokemus jokainen, Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. EU: United Press

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopisto paino

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark Oy

Järvikoski, Härkäpää & Pättikangas 1999. Vammaisen henkilön valtaistuminen- palvelujärjestelmän avulla vai ilman sitä? Teoksessa Nouko-Juvenen, S. (toim.) Pyörätuolitango, näkökulmia vammaisuuteen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Juvenes Print.

Kaski, M. (toim.), Manninen, A. & Pihko, H. 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kaukola, J. 1997. Kohti käyttäjäkeskeisiä palveluja. Etua yhteistoiminnasta – projektin loppuraportti. Ylöjärvi: Paino Häme Oy.

Kehitysvammaisten palvelusäätiö 2011. Aktiivinen tuki. Näkymiä tukea tarvitsevan henkilön osallisuuteen. Tampere: Korpiljyvä Oy.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Numminen, H., Vesala, H. T., Ainali, I. & Järveläinen, I. 2005. Ikääntyminen haasteena kehitysvammapalveluille. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Näslindh-Ylispangar, A. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Porvoo: Bookwell Oy.

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen, työnä huolenpito ja auttaminen. Juva: WS bookwell Oy.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan abc. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. (Toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallina: Raamatutrukikoda

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto: Painopörssi Oy

Ruohitie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WS Bookwell Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Vammaispalveluiden järjestäminen ja osaaminen, selvitys vammaislakien yhdistämisestä. Selvityksiä 2005:4. Helsinki: Yliopistopaino

Suikkanen, A. 1999. Vammaisuuden kysymys ja Michael Oliverin tulkintatapa. Teoksessa Nouko-Juwanen, S. (toim.) Pyörätuolitango, näkökulmia vammaisuuteen. Helsinki: Oy Edita Ab

Suomen YK- liitto 2012. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Somero: Sälekarin Kirjapaino Oy. Viitattu 14.12.2015. http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

STM.fi 2016 Kuntainfo. Viitattu 28.7.2016. http://stm.fi/documents/1271139/2044491/Kuntainfo_3-2016+26.5.2016.pdf/a111d84f-2afa-4cfa-a21c-38c6d7a6149e

Vilen, M., Lepämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy.

Vernerinet 2016, Ikääntyminen Suomessa. Viitattu 20.9.2016. <http://verneri.net/yleis/ikaantyminen-suomessa>

Vernerinet 2016, Itsemääräämisoikeus arjessa. Viitattu 20.7.2016. <http://verneri.net/yleis/itsemaaramisoikeus-arjessa>

Vernerinet 2014, Kehitysvammaisuus, lääketieteellinen näkökulma. Viitattu 21.2.2015. <http://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>

Vernerinet 2016, Kehitysvammalain muutokset. Viitattu 28.7.2016. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammalaki>

LIITTEET

KYSELYLOMAKE

LIITE 1

Kehitysvammaisen asiakkaan aseman ja asiakaslähtöisen työotteen vahvistuminen -kysely

Saatteeksi

Koulutuksen tavoitteena oli kehitysvammaisten henkilöiden aseman sekä kehitysvamma-alan henkilöstön asiakaslähtöisen työotteen vahvistaminen. Koulutuksella pyrittiin lisäämään kehitysvammaisten ihmisten osallisuuden toteutumista heidän lähiyhteisössään sekä yhteiskunnassa. Tavoitteena oli lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta oman elämänsä suunnittelussa. Pyrkimyksenä oli myös luoda verkostoja työntekijöiden ja eri toimijoiden välille, jotta he voivat jakaa osaamistaan. Kehitysvammaisten henkilöiden ikääntymisen teema kulki mukana koulutuspäivissä. (Hankkeen sisäinen materiaali.)

Kyselyn täyttöohje

Kysely sisältää taustatiedot, joihin kuuluvat kysymykset 1-4. Näihin kysymyksiin voitte vastata merkitsemällä rastin sopivan vaihtoehdon kohdalle. Seuraavaksi siirrytte kysymyksiin 5-9 jotka käsittelevät kehitysvammaisen henkilön aseman vahvistumista. Loput 10-12 kysymystä liittyvät asiakaslähtöisen työotteen vahvistumiseen. Jokaista kysymystä edeltää lyhyt johdatus sekä esimerkki aiheesta. Kysymysten vastausvaihtoehdot ovat rakenteeltaan kyllä/ei muodossa. Näihin kysymyksiin voitte vastata merkitsemällä rastin sopivan vaihtoehdon kohdalle. Sen jälkeen voitte siirtyä avoimeen perustelukenttään. Toivomme, että pohditte kysymyksiä ja vastaisitte niihin hyödyntäen koulutuksen aikana esille tulleita aiheita. Haluaisimme myös kuulla, oletteko pystyneet hyödyntämään niitä omassa työssänne. Kyselyn täyttämiseen menee arviolta 20 minuuttia.

Taustatiedot

1. Ikäsi? *

- ☐ Alle 20
- ☐ 20-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49
- ☐ 50-59
- ☐ 60 vuotta tai yli

2. Missä työskentelet tällä hetkellä?

- ☐ asumispalvelut
- ☐ päivätoiminta
- ☐ työtoiminta
- ☐ joku muu, mikä

3. Kuinka kauan olet työskennellyt kehitysvamma-alalla?

- ☐ alle 5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ 11-15 vuotta
- ☐ 16-20 vuotta
- ☐ yli 20 vuotta

4. Kuinka moneen koulutuspäivään olet osallistunut? *

- ☐ 1-3 koulutuspäivään
- ☐ 4-7 koulutuspäivään
- ☐ 8-11 koulutuspäivään
- ☐ jokaiseen koulutuspäivään

Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuslain tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vähentää samalla rajoitustoimenpiteiden käyttöä sosiaalisella alalla. (HE 108/2014) Tämä liittyy esimerkiksi päätöksentekoon, raha-asioiden hoitamiseen, pukeutumisvalintoihin, päihteiden käyttöön ja sosiaalisten suhteiden ylläpitoon.

5. Lisäikö koulutus osaamistasi asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

6. Oletko koulutuksen johdosta alkanut kyseenalaistaa asiakkaita koskevia rajoitteita tai sääntöjä, joita työpaikallasi mahdollisesti on? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

Osallisuus

Osallisuuden kehittäminen on keskeisessä asemassa kehitysvammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksien edistämisessä. Tämä tarkoittaa henkilön parempia vaikutusmahdollisuuksia oman elämänsä suunnittelussa ja hänen äänensä kuuluviin saamisessa. (Eriksson 2008, 11.) Tämä tarkoittaa esimerkiksi yhteisön toimintaan osallistumista ja harrastus mahdollisuuksia.

7. Oletko koulutuksen johdosta saanut lisää työkaluja kehitysvammaisen ihmisen osallisuuden vahvistamiseen? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

Voimaantuminen

Työntekijän tehtävänä on ohjata asiakasta löytämään omat voimavaransa, ja näin ollen näkemään omat mahdollisuutensa elämänsä suunnittelussa. Keskeinen tavoite sosiaalialan työssä on parantaa ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä. (Mäkinen ym. 2011, 132.) Tähän liittyy esimerkiksi asiakkaan taitojen hyödyntäminen arjessa ja hänen mielenkiinnon kohteidensa tukeminen.

8. Auttoiko koulutus sinua huomioimaan enemmän asiakkaan voimavaroja ja hyödyntämään niitä? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein *

Ikääntyvä kehitysvammainen asiakkaana

Ikääntyvä kehitysvammainen henkilö saattaa kohdata merkittäviä elämäntilanteen muutoksia, jotka voivat aiheuttaa passiivisuutta tai aloitekyvyttömyyttä. Tällaisia muutoksia voivat olla eläköityminen työtoiminnasta, sairastuminen tai muutos asuinoloissa. Tästä voi seurata toimintakyvyn laskua ja lisääntyvää palveluntarvetta. (Järveläinen, Vesala, Numminen & Ainali 2005, 3.) Haasteena voivat olla esimerkiksi asumis- tai päiväpalveluiden järjestäminen, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja vapaa-ajan aktiivisuuden ylläpito.

9. Lisäsikö koulutus osaamistasi ikääntyvän kehitysvammaisen henkilön tukemisessa elämän eri osa-alueilla? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

Dialogisuus

Dialoginen vuorovaikutus on työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikointia, jossa molemmat nähdään tasavertaisina osapuolina. Tällöin tavoitteena on yhteisen ymmärryksen rakentuminen ja vuorovaikutuksen edistäminen. (Mäkinen ym. 138-140.) Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan mielipiteen kunnioittamista ja eri näkökulmien hyväksymistä.

10. Oletko koulutuksen johdosta kiinnittänyt enemmän huomiota tasavertaisuuteen asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

Yksilökeskeinen aktiivinen tuki

Yksilökeskeinen aktiivinen tuki tarkoittaa asiakkaan kannustamista mahdollisimman omatoimiseen elämään. Tarkoituksena on välttää työntekijää toimimasta asiakkaan puolesta. Lähtökohta on, että jokainen voi osallistua jollain tavalla arjen toimintoihin riippumatta hänen rajoitteistaan. (Kehitysvammaisten palvelusäätiö 2011, 19.) Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan omatoimisuuden tukemista, yksilöllisten tarpeiden huomioimista ja toiveiden kuulemista.

11. Oletko kiinnittänyt koulutuksen johdosta enemmän huomiota yksilökeskeisen aktiivisen tuen toteutumiseen työssäsi? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillinen yhteistyö eri alojen työntekijöiden välillä saa heidät huomioimaan useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia. Työntekijöillä on yhteinen päämäärä edistää asiakaskuntansa hyvinvointia. (Isoherranen 2005, 14) Tämä tarkoittaa esimerkiksi jaettua asiantuntijuutta, eri näkökulmien huomioimista ja verkostojen hyödyntämistä.

12. Lisäsikö koulutus tietoasi moniammatillisen työskentelyn hyödyistä? *

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Perustele esimerkein. *

Oulun ammattikorkeakoulu

SAATE

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma

13.5.2016

Arvoisa vastaanottaja,

Kehitysvammaisten Palvelusäätiö toteutti Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli -hankkeen, jonka aikana järjestettyyn työntekijäkoulutukseen olette osallistuneet. Koulutuksen tavoitteena oli vahvistaa alan henkilöstön osaamista ja näin edistää kehitysvammaisten ihmisten asemaa. Opin- näytetyössä selvitämme kyselylomakkeen avulla Teidän kokemuksianne asiakkaan aseman ja asiakaslähtöisen työotteen vahvistumisesta koulutuksen johdosta.

Kyselyyn vastaamalla autatte meitä sekä Kehitysvammaisten palvelusäätiötä selvittämään, onko koulutus vahvistanut asiakkaan asemaa ja asiakaslähtöistä työtettä kehitysvammatyössä. Pää- sette myös itse pohtimaan, mitä koulutus on antanut Teille ja työllenne. Lisäksi annatte arvokasta materiaalia oppinäytetyömme aineiston kokoamiseen.

Vastaaminen kyselyyn tapahtuu nimettömänä, ja aineiston käsittely toteutetaan luottamuksellisesti. Pyydämme Teitä vastaamaan kyselyyn kahden viikon kuluessa, 27.5.2016 mennessä.

Kiitämme vastauksistanne jo etukäteen!

Sosionomiopiskelijat

Marjo Jaakkola

Kerttu Lantto

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma

24.5.2016

Arvoisa vastaanottaja,

Tämä on muistutusviesti Aktiivisen tuen alueellinen kehittämismalli -hankkeen pohjalta järjestetystä kyselystä.

Kyselyyn vastaamalla autatte meitä sekä Kehitysvammaisten palvelusäätiötä selvittämään, onko koulutus vahvistanut asiakkaan asemaa ja asiakaslähtöistä työtettä kehitysvammatyössä. Pääsette myös itse pohtimaan, mitä koulutus on antanut Teille ja työllenne. Lisäksi annatte arvokasta materiaalia opinnäytetyömme aineiston kokoamiseen.

Vastaaminen kyselyyn tapahtuu nimettömänä, ja aineiston käsittely toteutetaan luottamuksellisesti. Vastausaika päättyy 27.5. klo 23.59

Kiitämme vastauksistanne jo etukäteen!

Sosionomiopiskelijat

Marjo Jaakkola

Kerttu Lantto